



FAKULTÄT FÜR **INFORMATIK**

# Analyse und Neukonzeption einer Wissensdatenbank auf Basis eines Wikis in einem Forschungsinstitut

DIPLOMARBEIT

zur Erlangung des akademischen Grades

**Diplom-Ingenieurin**

im Rahmen des Studiums

**Wirtschaftsinformatik**

eingereicht von

**Sonja Schindler BSC**

Matrikelnummer 0303748

an der  
Fakultät für Informatik der Technischen Universität Wien

Betreuung:

Betreuer: Univ.-Prof. Dipl.-Wirtsch.-Ing. Dr.-Ing. Dr. h.c. Wilfried Sihn

Mitwirkung: Ass.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Peter Kuhlang

Wien, 03.08.2009

\_\_\_\_\_  
(Unterschrift Verfasser)

\_\_\_\_\_  
(Unterschrift Betreuer)

## **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit erkläre ich, dass ich diese Arbeit selbständig verfasst habe, dass ich die verwendeten Quellen und Hilfsmittel vollständig angegeben habe und dass ich die Stellen der Arbeit – einschließlich Tabellen, Karten und Abbildungen –, die anderen Werken oder dem Internet im Wortlaut oder dem Sinn nach entnommen sind, auf jeden Fall unter Angabe der Quelle als Entlehnung kenntlich gemacht habe.

Wien, am 03. August 2009

Sonja Schindler

## **Danksagung**

Ich möchte mich bei Herrn Univ.-Prof. Dipl. Wirtsch.-Ing. Dr.-Ing. Wilfried Sihn aus dem Bereich Betriebstechnik und Systemplanung im Institut für Managementwissenschaften bedanken, welcher die Betreuung meiner Diplomarbeit übernommen hat. Darüber hinaus gilt mein besonderer Dank Herrn Ass.Prof. Dipl.-Ing. Dr. Peter Kuhlant, der mir eine sehr selbständige Ausarbeitung der Diplomarbeit ermöglicht und mich bei auftretenden Fragen immer wieder unterstützt hat. Des Weiteren möchte ich mich bei der Geschäftsleitung des Instituts für die Vergabe des Themas und bei den MitarbeiterInnen für die rege Teilnahme an den Interviews und der Umfrage bedanken.

Abschließend bedanke ich mich bei meiner Familie, meinen Freunden und Freundinnen bzw. meinen Studienkollegen und Studienkolleginnen für die Unterstützung während der gesamten Studienzeit.

## Kurzfassung

Um das in einem Forschungsinstitut vorhandene Wissen auch für alle MitarbeiterInnen zugänglich zu machen kommt seit zirka zwei Jahren ein so genanntes MediaWiki als Wissensdatenbank zur Anwendung. Ziel dieser Diplomarbeit war es, das so genannte InstitutsWiki auf hinderliche Faktoren für die Benutzung zu analysieren und diese so weit wie möglich durch den anschließend eingeleiteten Verbesserungsprozess zu eliminieren.

Nach einer eingehenden Auseinandersetzung mit dem theoretischen Wissen über Wiki-Systeme befasst sich die Arbeit in weiterer Folge mit ausgewählten qualitativen und quantitativen Methoden der Sozialforschung. Der praktische Teil beinhaltet Erläuterungen zur Durchführung, Aufbereitung und Analyse der Interviews und des Fragebogens. Für die Interviews wurde ein Leitfaden erstellt anhand dessen vier ForscherInnen interviewt wurden. Diese Interviews wurden transkribiert und nach Themen geordnet. Mittels der Erkenntnisse aus den vier Interviews wurde ein Fragebogen für alle Beschäftigten erstellt und dessen Ergebnisse anschließend vor allem auf die Frage „Welche Faktoren beeinflussen die Nutzung des Intranet-Wikis durch die MitarbeiterInnen?“ analysiert.

Diese Faktoren reichen von geringer Technikaffinität der MitarbeiterInnen über Bevorzugung des internen Servers, interpersonaler Kommunikation und E-Mails bis hin zum Fehlen der notwendigen Kenntnisse über die Möglichkeiten eines Wikis bzw. der Wiki-Syntax. Mit den Ergebnissen der Analyse wurde ein Verbesserungsprozess initiiert, welcher vor allem auf Erweiterungen der Software basiert. Es wurde ein Editor integriert, Verweise zu Dateien am internen Server können nun gleich direkt vom Webbrowser aus mit der entsprechenden Anwendung gestartet werden und bei jeder Änderung an beobachteten Seiten im InstitutsWiki erfolgt eine E-Mail-Benachrichtigung an die ArbeitnehmerInnen.

Mit diesen Erneuerungen und einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist es wahrscheinlich, dass sich das InstitutsWiki in ein bis zwei Jahren zu dem Werkzeug entwickelt, als das es gedacht war: Eine Kommunikationsplattform, welche die Kollaboration mehrerer Akteure/Akteurinnen erleichtern soll.

## **Abstract**

To make the existing knowledge in an research institute accessible for all employees a so-called MediaWiki is used as knowledge data base for about two years. The goal of this thesis was it to analyze the so-called InstitutsWiki on barriers for the use and to eliminate these as far as possible by the improvement process initiated afterwards.

After a detailed study of the theoretical knowledge about Wiki systems the work further deals with selected qualitative and quantitative methods of the social research. The practical part contains explanations of the data collection, preparation and analysis of the interviews and the questionnaire. For the interviews of four employees a compendium was created. These interviews were transliterated and arranged according to topics. On the basis of the results from these four interviews a questionnaire for all other employees was constructed and its results were analyzed mainly on the question "Which are the barriers for the use of the Wiki?".

These barriers reach from small technique affinity of employees over preference of the internal server, interpersonal communication and emails up to the absence of the necessary knowledge of the possibilities of Wikis and the Wiki syntax itself. With the results of the analysis an improvement process has been initiated. This process was based basically on extensions of the software. An editor was integrated, references to files at the internal server can be started now with appropriate application directly from the Web browser and with each change at monitored sides in the InstitutsWiki an email notification goes to the employee.

With these renewals and a continuous improvement process it will likely be possible that the InstitutsWiki becomes in one or two years the tool it was developed for: a communication platform, which eases the collaboration of several participants.

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>I</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>IV</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>V</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>VI</b>
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung .....	1
1.2 Zielsetzung und Aufbau dieser Arbeit .....	1
<b>2 Über Wikis.....</b>	<b>3</b>
2.1 Definition .....	4
2.2 Geschichte.....	5
2.3 Technologie .....	6
2.3.1 Technik .....	7
2.3.2 Anwendung.....	7
2.3.2.1 Editieren von Seiten.....	8
2.3.2.2 Linkgenerierung.....	10
2.3.2.3 Backlink-Funktion .....	11
2.3.2.4 Suchfunktion.....	12
2.3.3 BenutzerInnengruppen.....	12
2.4 Wikis im Intranet .....	12
2.4.1 Interaktionsmechanismen .....	13
2.4.1.1 Kommunikation .....	14
2.4.1.2 Kollaboration .....	14
2.4.2 Vorteile gegenüber anderen Intranet-Werkzeugen.....	15
2.4.3 Nachteile gegenüber anderen Intranet-Werkzeugen.....	19
2.4.4 Zentrale Fragestellungen bei der Einführung eines Wikis.....	20
2.4.4.1 Nutzen für das Unternehmen .....	21
2.4.4.2 Nutzen für die MitarbeiterInnen .....	21
2.4.4.3 Einsatzgebiete .....	21
2.4.4.4 Wiki-Klone .....	22

---

<b>3</b>	<b>Methoden der empirischen Datenerhebung, -aufbereitung und -analyse</b>	<b>24</b>
3.1	Datenerhebung	24
3.1.1	Das problemzentrierte Interview	25
3.1.2	Der standardisierte Fragebogen	25
3.2	Datenaufbereitung	26
3.2.1	Transkription der Interviews	27
3.2.2	Auszählen der Fragebogen	27
3.3	Datenanalyse	29
3.3.1	Themenanalyse der Interviews	29
3.3.2	Statistische Datenanalyse der Fragebogen	30
3.3.2.1	Univariate Datenanalyse	31
3.3.2.2	Bivariate Datenanalyse	32
<b>4</b>	<b>Empirische Studie</b>	<b>33</b>
4.1	Das Unternehmen	34
4.2	Das InstitutsWiki	34
4.3	Datenerhebung und -aufbereitung	37
4.3.1	Die Interviews	38
4.3.2	Der Fragebogen	38
4.3.2.1	Informationen zur Person	39
4.3.2.2	Informationen zum InstitutsWiki	39
4.3.2.3	Umgang mit Information im Institut	39
4.3.2.4	Kommunikation im Institut	39
4.3.2.5	Projektbezogene Informationen	39
4.3.2.6	Aktive Benutzung des InstitutsWikis	40
4.3.2.7	BenutzerInnenfreundlichkeit	40
4.3.2.8	Die Umfrage	40
4.4	Datenanalyse	55
4.4.1	Analyse der Interviews	55
4.4.2	Analyse und Interpretation der Fragebogen	56
4.4.2.1	Univariate Datenanalyse	56
4.4.2.2	Bivariate Datenanalyse	71
4.4.3	Erkenntnisse	74
4.4.3.1	Geringe Technikaffinität	75

---

4.4.3.2	Server, interpersonale Kommunikation und E-Mail.....	75
4.4.3.3	Fehlende Kenntnisse über die Technik.....	76
4.4.3.4	Zeitfaktor .....	76
4.4.3.5	Mangelnde Beteiligung.....	76
4.4.3.6	Probleme mit dem Wiki-Prinzip tess .....	76
<b>5</b>	<b>Einleitung des Verbesserungsprozesses.....</b>	<b>78</b>
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>81</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>82</b>
	<b>Anhang.....</b>	<b>85</b>
A1	Interviewleitfaden .....	85
A2	Fragebogen.....	87

---

## Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Startseite eines Wikis</i> .....	7
<i>Abbildung 2: Bearbeiten von Seiten</i> .....	8
<i>Abbildung 3: Speichern von Seiten</i> .....	9
<i>Abbildung 4: Unterschied zwischen E-Mail-Kollaboration und Wiki-Kollaboration</i> .....	17
<i>Abbildung 5: Startseite des InstitutsWikis</i> .....	35
<i>Abbildung 6: Anzahl der männlichen und weiblichen MitarbeiterInnen</i> .....	56
<i>Abbildung 7: Dauer der Institutszugehörigkeit</i> .....	56
<i>Abbildung 8: Technikaffinität der MitarbeiterInnen</i> .....	57
<i>Abbildung 9: Bereitschaft der MitarbeiterInnen, neuen Anwendungen zu verwenden</i> .....	57
<i>Abbildung 10: Häufigkeit der Verwendung des InstitutsWikis</i> .....	58
<i>Abbildung 11: Sinn des InstitutsWikis</i> .....	58
<i>Abbildung 12: Die am häufigsten benutzten Elemente im InstitutsWiki</i> .....	59
<i>Abbildung 13: Gründe gegen das InstitutsWiki</i> .....	60
<i>Abbildung 14: Bedenken wegen unrichtiger Information im InstitutsWiki</i> .....	61
<i>Abbildung 15: Art der Suche nach Informationen</i> .....	61
<i>Abbildung 16: Informationsaustausch im Institut</i> .....	62
<i>Abbildung 17: Art der Kommunikation im Institut</i> .....	63
<i>Abbildung 18: Informationsfluss im Institut</i> .....	64
<i>Abbildung 19: Beurteilung der Kommunikation auf den unterschiedlichen Ebenen</i> .....	64
<i>Abbildung 20: Wunsch nach einer Wiki-Seite pro Projekt</i> .....	65
<i>Abbildung 21: Einschätzung des E-Mail-Aufkommens bei Projekten</i> .....	66
<i>Abbildung 22: Verwendung der Diskussionsseite im InstitutsWiki</i> .....	66
<i>Abbildung 23: Bereitschaft für Änderungen an Wiki-Seiten</i> .....	67
<i>Abbildung 24: Gründe gegen das Erstellen von neuen Seiten</i> .....	68
<i>Abbildung 25: Umgang mit Änderungen an fremden Inhalten</i> .....	69
<i>Abbildung 26: Umgang mit Änderungen an eigenen Inhalten</i> .....	69
<i>Abbildung 27: Wunsch nach direktem Öffnen von Dokumenten aus dem InstitutsWiki heraus</i> .....	70
<i>Abbildung 28: Wunsch nach grafischem Texteditor im InstitutsWiki</i> .....	71
<i>Abbildung 29: Wunsch nach einer E-Mail bei Änderungen im InstitutsWiki</i> .....	71

---

## Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1: Anytime/Anyplace-Matrix</i> .....	15
<i>Tabelle 2: Beispiel einer Datenmatrix</i> .....	27
<i>Tabelle 3: Beispiel für einen Codeplan</i> .....	28
<i>Tabelle 4: Beispiel einer Datenmatrix in Zahlen</i> .....	28
<i>Tabelle 5: Zuordnung der Überschriften zu Textpassagen</i> .....	29
<i>Tabelle 6: Nach Überschriften geordnete Textpassagen</i> .....	30
<i>Tabelle 7: Nach Themen geordnetes Interviewmaterial</i> .....	30
<i>Tabelle 8: Kreuztabelle: Häufigkeit der Benutzung/Gründe gegen eine häufigere Benutzung</i> .....	73
<i>Tabelle 9: Kreuztabelle: Technikaffinität/Häufigkeit der Benutzung</i> .....	74
<i>Tabelle 10: Kreuztabelle: Änderungen an Seiten/Häufigkeit der Benutzung</i> .....	74

---

## Abkürzungsverzeichnis

HTML.....	Hypertext Markup Language
PHP .....	Personal Home Page
PROPLA.....	Projektplanung
SQL .....	Structured Query Language
URL .....	Uniform Resource Locator
WikiML.....	Wiki Markup Language
WWW.....	World Wide Web
WYSIWYG.....	What You See Is What You Get

# **1 Einleitung**

Diese Arbeit wurde für ein außeruniversitäres Forschungsinstitut mit 16 MitarbeiterInnen geschrieben, welches in Folge als "Institut" bezeichnet wird. Dieses Institut verwendet seit knapp zwei Jahren eine Software namens MediaWiki, um das Wissen über organisatorische Abläufe zu speichern und Ergebnisse betrieblicher Entscheidungsprozesse abzubilden. Ein Wiki ist eine Sammlung von Internetseiten, welche von jedem/jeder BenutzerIn sehr einfach über einen Webbrowser ohne jegliche Kenntnis von HTML erstellt, bearbeitet, ergänzt oder gelöscht bzw. untereinander verlinkt werden können.

## **1.1 Problemstellung**

Die Motivation für diese Arbeit kam vom organisatorischen Leiter des Instituts, der sich darüber Gedanken machte, wie die Angestellten das Intranet-Wiki benutzen. Nach der zweijährigen Nutzung des Intranet-Wikis lautete die zentrale Frage dieser Arbeit "Welche Faktoren beeinflussen die Nutzung des Intranet-Wikis durch die MitarbeiterInnen?". Des Weiteren sollte geklärt werden, ob die BenutzerInnen gerne aktiv einzelne Bereiche des Wikis gestalten möchten.

## **1.2 Zielsetzung und Aufbau dieser Arbeit**

Das Ziel dieser Arbeit war es, die hinderlichen Faktoren für die Benutzung des Wiki-Systems zu identifizieren und diese so weit wie möglich durch den anschließend eingeleiteten Verbesserungsprozess zu eliminieren.

Der Aufbau der Arbeit gliedert sich in vier Teile. Der erste Teil der Arbeit fokussiert auf das theoretische Wissen über Wiki-Systeme. Es wird einerseits der Begriff abgegrenzt und andererseits die geschichtliche Entwicklung genauer erläutert. Darüber hinaus wird geklärt, welche Technik ein Wiki-System benötigt, über welche Anwendungsmöglichkeiten es verfügt und welche BenutzerInnengruppen definiert sind. Da es sich bei dem analysierten Wiki um eine Software im Intranet handelt, bildet der Abschluss dieses Kapitels eine Darstellung der damit ermöglichten Interaktionsmechanismen, Vor- und Nachteile gegen-

über anderen Intranet-Werkzeugen und die zentralen Fragestellungen, die sich jedes Unternehmen vor Einführung eines Wiki-Systems stellen sollte.

Im zweiten Teil geht es um die Theorie der empirischen Methoden der Datenerhebung, -aufbereitung und -analyse. Da es eine Vielzahl von Möglichkeiten zur Datenerhebung gibt werden in diesem Teil nur das problemzentrierte Interview und der standardisierte Fragebogen beschrieben, denn nur diese kommen im anschließenden praktischen Teil der Arbeit zur Anwendung. Zudem wird erklärt, wobei es sich bei einer Transkription handelt und für welche Zwecke aus der Datenmatrix der ausgefüllten Fragebogen ein Codeplan erstellt werden muss. Um Aussagen über die Annahme oder Verwerfung einer oder mehrerer Hypothesen tätigen zu können, wird in Kapitel 3.3 die Datenanalyse behandelt. Bei der qualitativen Datenanalyse gilt das Interesse der ForscherInnen den Einzelfällen aus den Interviews, die quantitative Datenanalyse soll hingegen Zusammenhänge erkenntlich machen.

Der dritte Teil stellt den praktischen Teil der Arbeit dar. Zu Beginn wird das Unternehmen und das InstitutsWiki vorgestellt. Die vier durchgeführten problemzentrierten Interviews wurden nach der Transkription nach Themen geordnet und dienten der Exploration des Problembereichs. Anhand der Daten aus den Interviews und der Literaturrecherche wurde ein Fragebogen entwickelt und dieser allen Beschäftigten des Instituts mittels einer Software namens AskPeople online zur Verfügung gestellt. Die Auswertung der Fragebogen wurde dadurch erleichtert, dass die oben genannte Software bereits uni- und bivariate Datenanalysen und einen Export der Datenmatrix erlaubt. Mit Hilfe dieser Auswertung konnten die Ergebnisse der Umfrage in Kapitel 4.4.2 grafisch dargestellt werden. Das Kapitel 4.4.3 beinhaltet Antworten auf die Frage "Welche Faktoren beeinflussen die Nutzung des Intranet-Wikis durch die MitarbeiterInnen?".

Den Abschluss dieser Arbeit bilden das Einleiten des Verbesserungsprozesses und der Ausblick in die Zukunft.

## 2 Über Wikis

In diesem Kapitel geht es darum, zu klären, wie ein Wiki definiert wird und wie sich die geschichtliche Entwicklung dieser Software vollzog. Die Technologie, welche hinter einem Wiki-System steckt, wird in Kapitel 2.3 behandelt. So benötigt ein Wiki-System für die Installation nur Open-Source-Programme, wie etwa den Apache HTTP-Server, eine MySQL-Datenbank und die Programmiersprache PHP. Der/Die Wiki-BenutzerIn selbst müssen nur über einen gängigen Webbrowser verfügen. Da es sich bei einem Wiki um ein sehr simples System handelt, gibt es hierbei nur drei Grundprinzipien, welche diese Software unbedingt erfüllen müsste. Das wichtigste Prinzip in einem Wiki ist, dass der Inhalt für alle editierbar sein sollte. Das Ändern und Einfügen von Information sollte darüber hinaus auch ohne jegliche Kenntnisse von HTML möglich sein und die Generierung von Links zu anderen Seiten automatisch erfolgen. Diese Grundprinzipien und ein paar ausgewählte weitere Funktionen werden im Kapitel 2.3.2 genauer betrachtet. Da es sich beim InstitutsWiki um eine Software handelt, welche im Intranet läuft, behandelt das Kapitel 2.4 Themen, wie die möglichen Interaktionsmechanismen, welche ein Wiki in einem Unternehmen unterstützt, und die Vor- und Nachteile eines Wikis gegenüber anderen Intranet-Werkzeugen wie E-Mail oder Content-Management-Systemen. So ist wohl der wichtigste Vorteil eines Wikis die leichte Handhabung dieser Software. Darüber hinaus kann ein Wiki die Anzahl der täglichen internen E-Mails auf das Nötigste reduzieren und die Gefahr der Redundanz einer Datei eliminieren, denn Änderungen an einer Wiki-Seite passieren in Echtzeit und sind sofort für alle Beteiligten sichtbar. Die Gefahr von Links zu nicht mehr vorhandenen oder verschobenen Dokumenten wird dadurch beseitigt, dass alle Seiten in einem Wiki auf der gleichen hierarchischen Ebene liegen. Ein weiterer Vorteil, der schon kurz angeschnitten wurde, liegt darin, dass das Wiki und die dafür benötigte Software kostenlos sind und es leicht in eine vorhandene Architektur integriert werden kann. Das wohl wichtigste Element der Qualitätskontrolle in einem Wiki ist, dass viele den Prozess kontrollieren und jede/r sofort falsche Informationen korrigieren kann. Die Versionskontrolle erleichtert es zusätzlich, Vandalismus, sei er absichtlich oder unabsichtlich vollzogen worden, zu bekämpfen.

Ein Nachteil dieser Software ist, dass sie keine Möglichkeit bietet, multimediale Elemente wie Audio- oder Videoformate ohne so genannte Erweiterungen einzubauen. Obwohl es, wie oben erwähnt, durch die UserInnen eines Wikis eine Art Qualitätskontrolle gibt, kann es vorkommen, dass falsche Informationen bis zum Ausbessern als richtig angesehen werden. Der Vollständigkeit halber wird auch der Aspekt betrachtet, welcher sich auf die Sicherheit von Open-Source-Programmen bezieht. Dieses Problem kann aber in dieser Studie außer Acht gelassen werden, da es sich beim InstitutsWiki um eine Intranet-Lösung handelt, welche hinter einer Firewall läuft.

Ward Cunningham,<sup>1</sup> der Entwickler des Wikis, betont in seinem Buch "The Wiki Way", dass nicht jeder ein Wiki benötigt. Oft kommt es sogar vor, dass die MitarbeiterInnen eines Unternehmens gar kein Wiki wollen oder dass nicht jede Situation durch ein offenes Diskussions- oder Kollaborationsforum gelöst werden kann. Darum gilt es VOR der Einführung eines Wiki-Systems zu klären, ob der Bedarf überhaupt gegeben ist. Das Kapitel 2.4.4 beschäftigt sich genauer mit den zentralen Fragestellungen bei der Einführung eines Wiki-Systems. So wäre z. B. zu klären, welchen Nutzen das System den StakeholderInnen bringt, welche Einsatzgebiete abgedeckt werden sollen und welcher Wiki-Klon für dieses Einsatzgebiet am Besten geeignet ist.

## 2.1 Definition

Cunningham bezeichnet seine Software als *freely expandable collection of interlinked Web "pages", a hypertext system for storing and modifying information - a database, where each Page is easily editable by any user with a forms-capable Web browser client.*<sup>2</sup>

Übersetzt bedeutet das, dass ein Wiki eine Sammlung von Internetseiten ist, welche von jedem/jeder BenutzerIn sehr einfach über einen Webbrowser ohne jegliche Kenntnis von HTML erstellt, bearbeitet, ergänzt oder gelöscht bzw. untereinander verlinkt werden können.

---

<sup>1</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 30

<sup>2</sup> Leuf/Cunningham (2001), S. 14

## 2.2 Geschichte

Der Grundgedanke eines Webs, in dem jeder/jede InternetbenutzerIn Informationen publizieren und korrigieren kann, stammt von Tim Berners-Lee, welcher 1990 das World Wide Web (WWW) begründete. Dieses wurde aber vorerst mit überwiegend unidirektionaler Kommunikation implementiert, d. h. die Kommunikation verläuft nur vom Sender zum Empfänger und nur der Sender kann Inhalte einer Webseite verändern.<sup>3</sup>

Erst am 25. März 1995 begann die Geschichte eines der erfolgreichsten editierbaren Webs. An diesem Tag schrieb Ward Cunningham folgende E-Mail:

*"Steve -- I've put up a new database on my web server and I'd like you to take a look. It's a web of people, projects and patterns accessed through a cgi-bin script. It has a forms based authoring capability that doesn't require familiarity with html. I'd be very pleased if you would get on and at least enter your name in RecentVisitors. I'm asking you because I think you might also add some interesting content. I'm going to advertise this a little more widely in a week or so. The URL is <http://c2.com/cgi-bin/wiki>. Thanks and best regards. -- Ward"*<sup>4</sup>

Er benannte dieses WikiWikiWeb-Server-Konzept, kurz "Wiki", nach dem Wiki Wiki Shuttlebus am Flughafen Honolulu. Dieses Wort bedeutet auf hawaiianisch nichts anderes als schnell und genauso schnell sollte dieses Konzept das Veröffentlichen von Software-Entwurfsmustern über das Internet ermöglichen.<sup>5</sup>

Statt HTML verwendete Cunningham eine einfache Beschreibungssprache namens "WikiML", welche die Konvertierung der Wiki-Syntax in HTML ermöglicht. Die zusätzliche Erfindung von "WikiWords" machte das Erstellen von Hyperlinks sogar zu noch nicht existierenden Seiten einfach. Hierbei erkennt das System, dass es sich um einen Link

---

<sup>3</sup> Vgl. Berners-Lee (1999), S. 229

<sup>4</sup> Vgl. <http://c2.com/wiki/mail-history.txt> [24.11.2008]

<sup>5</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 14f

handelt, sobald ein Wort aus zwei zusammengesetzten Wörtern besteht deren Anfangsbuchstabe jeweils großgeschrieben wird. So wird zum Beispiel durch das Tippen des Wortes "TestWiki" ein Link zu einer Seite mit diesem Namen erzeugt. Existiert diese Seite noch nicht wird sie beim Anklicken automatisch erstellt.<sup>6</sup>

Es sollte aber noch ganze sechs Jahre dauern, bis das Wiki-Konzept auch bei der breiten Masse Anklang fand, denn für viele BesucherInnen einer Wiki-Webseite war die Syntax zu fremd und die meisten konnten mit dem Prinzip "Jeder-darf-alles-bearbeiten" nichts anfangen.<sup>7</sup> Am 15. Jänner 2001 ging das erste Wiki von Nupedia online und wurde Wikipedia getauft. Die Idee dahinter war es, eine Internet-Enzyklopädie zu schaffen, die es jeder Person ermöglichen sollte, Artikel in Form von Webseiten einem zentralen Katalog beizutragen. Bereits am 12. Februar 2001 umfasste das englischsprachige Wikipedia 1.000 Seiten. 2002 wurde ein eigener Wiki-Klon entwickelt, welcher den Namen MediaWiki erhielt. Die Software ist auf drei freien Technologien aufgebaut: einem Apache Webserver, der Programmiersprache PHP und einer MySQL Datenbank. Nach einem exponentiellen Wachstum ab dem Jahr 2004 wurde am 19. Februar 2008 die 2.000.000 Seite geschrieben.<sup>8</sup>

## 2.3 Technologie

Der Begriff Technologie stammt aus dem Griechischen und bedeutet wörtlich die "Lehre von der Umwandlung von Rohstoffen in Fertigprodukte"<sup>9</sup>, wird aber allgemein als Verständnis und Wissen von Technik aufgefasst. In diesem Kapitel sollen Fragen beantwortet werden wie, "Welche Technik steckt hinter der Wiki-Technologie?", "Welche Anwendungen gibt es in einem Wiki-System?" und "Welche BenutzerInnengruppen kommen in einem Wiki-System vor?".

---

<sup>6</sup> Vgl. Buffa (2006), S. 1f

<sup>7</sup> Vgl. Möller (2006), S. 170

<sup>8</sup> Vgl. [http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Geschichte\\_der\\_Wikipedia](http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Geschichte_der_Wikipedia) [24.11.2008]

<sup>9</sup> Vgl. Duden (1990), S. 769

### 2.3.1 Technik

Ein Wiki ist eine Open-Source-Software<sup>10</sup>, welche ursprünglich in der Programmiersprache Perl geschrieben wurde und welche auf einem Webserver installiert wird. Als Speicherort für den Text der einzelnen Wiki-Seiten dient in den meisten Fällen eine Datenbank. Wie bereits in Kapitel 2.2 erwähnt, wird beim Aufruf einer Seite dieser Text aus der Datenbank in HTML umgewandelt und dem/der BenutzerIn im Webbrowser dargestellt.<sup>11</sup> Ein Beispiel für so eine Darstellung befindet sich in Abbildung 1.



Abbildung 1: Startseite eines Wikis

### 2.3.2 Anwendung

Die Grundprinzipien eines Wikis sind laut Ward Cunningham folgende:<sup>12</sup>

- Ein von allen editierbarer Inhalt
- Einfaches Eingeben von Text ohne Kenntnisse von HTML
- Automatische Linkgenerierung
- Eine Backlink-Funktion (wird als "Links auf diese Seite" bezeichnet)

<sup>10</sup> Open-Source-Software bezeichnet Anwendungen deren Quelltext öffentlich zugänglich ist

<sup>11</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 19f

<sup>12</sup> Vgl. <http://c2.com/cgi/wiki?WikiPrinciples> [24.11.2008]

Des Weiteren kommen in den meisten Wikis folgende Funktionen zur Anwendung:

- Suchfunktion
- Chronologische Liste der letzten Änderungen
- Unterschied zwischen Versionen
- Seitenlisten

Die folgenden Unterkapitel beschreiben einige dieser Funktionen genauer.

### 2.3.2.1 Editieren von Seiten

Wie bereits in Abbildung 1 ersichtlich, befindet sich auf jeder Wiki-Seite eine Schaltfläche zum Bearbeiten dieser Seite. Durch Anklicken dieser Schaltfläche gelangt der/die BenutzerIn in das Eingabefenster, in welchem er/sie in einem Textfeld jeglichen Inhalt ändern oder hinzufügen kann.

#### Bearbeiten von Startseite

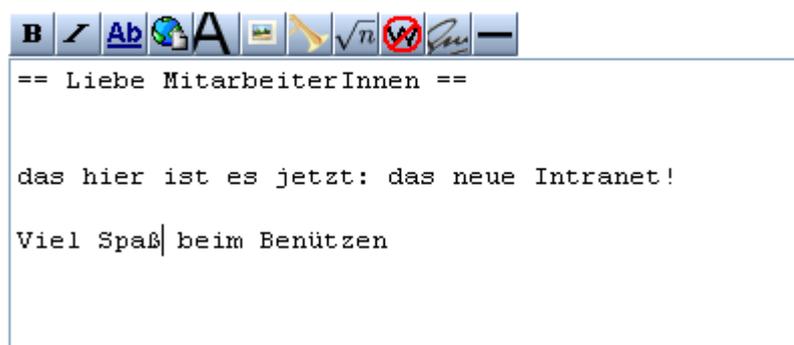


Abbildung 2: Bearbeiten von Seiten

Die Schaltfläche "Seite Speichern" speichert die Änderungen und öffnet die bearbeitete Seite erneut.

Bitte beachten Sie, dass alle Beiträge zu WIKI von anderen Mitwirkenden bearbeitet, geändert oder gelöscht werden können. Reichen Sie hier keine Texte ein, falls Sie nicht wollen dass diese ohne Einschränkung geändert werden können.

Sie bestätigen hiermit auch, dass Sie diese Texte selbst geschrieben haben oder diese von einer gemeinfreien Quelle kopiert haben (siehe [WIKI:Urheberrecht](#) für weitere Details). **ÜBERTRAGEN SIE OHNE GENEHMIGUNG KEINE URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZTEN INHALTE!**

Zusammenfassung:

**Seite speichern**

Vorschau zeigen

Änderungen zeigen

[Abbrechen](#) | [Bearbeitungshilfe](#) (öffnet ein neues Fenster)

### Abbildung 3: Speichern von Seiten

Um eine neue Seite anzulegen ist es ratsam, zuerst eine vorhandene Seite zu öffnen, dort einen Link (siehe Kapitel 3.2.2) zur neuen Seite einzufügen, diesem Link zu folgen, die neue Seite zu editieren und sie anschließend zu speichern.

Die Unterschiede zwischen den einzelnen Webbrowser wie Internet Explorer, Mozilla Firefox oder Opera machen es notwendig, dass die Beschreibungssprache so simple wie möglich gehalten wird. Dies garantiert, dass das Wiki-System Browser-unabhängig bleibt. Die Grundidee von Ward Cunningham war, dass sich die AnwenderInnen eher auf den Inhalt und nicht auf die Darstellung konzentrieren. Dies vereinheitlicht die Struktur, ist somit lesefreundlicher und erleichtert die Erstellung.<sup>13</sup>

Darum gibt es im Texteditor auch nicht viele grafische Gestaltungsmöglichkeiten sondern nur reinen Text mit ein paar Möglichkeiten die Darstellung und die Struktur zu verfeinern. Diese spezifischen Formatierungen werden einfach durch entsprechende HTML-Codes ersetzt. So definieren die beiden "=" in Abbildung 2, dass dieser Text eine Überschrift der Ebene 2 in einem MediaWiki-System ist. Eine leere Zeile beginnt einen neuen Absatz und das Setzen einer Textpassage in Anführungszeichen (') lässt diese kursiv oder fett erscheinen, wobei doppelte ("kursiv") Anführungszeichen für *kursiv* und dreifache ("fett") für **fett** stehen. Die genauen Formatierungsregeln sind in den einzelnen Wiki-Klonen unterschiedlich, befinden sich aber wie bei MediaWiki in der Hilfe unter "Help:Formatting".

<sup>13</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 96ff

Um die BenutzerInnenfreundlichkeit zu erhöhen wird in letzter Zeit über die Entwicklung von geeigneten WYSIWYG ("What You See Is What You Get")-Editoren nachgedacht, welche die etwas umständliche textbasierte Formatierung ablösen sollen. Die Formatierung wird vergleichbar mit Textverarbeitungsprogrammen mittels Schaltflächen realisiert und der Text während der Bearbeitung genauso angezeigt wie später bei der Ausgabe im Webbrowser. Wie aber bereits oben erwähnt, gibt es eine Vielzahl von Webbrowser und Browserversionen. Es kann daher nicht sichergestellt werden, dass die Darstellung im Editor sich wirklich mit der im Webbrowser deckt.<sup>14</sup>

### 2.3.2.2 Linkgenerierung

In einem Wiki werden zwei Arten von Hyperlinks unterschieden: Einerseits gibt es Links, welche zu Wiki-internen Seiten verweisen, andererseits gibt es externe Links. Markiert werden diese Links mittels Unterstreichung oder durch Ändern der Darstellung sobald die Maus über den Link bewegt wird.<sup>15</sup>

Wie bereits in Kapitel 2.2 beschrieben, werden interne Links mittels WikiWords erzeugt. Hierbei weiß das System automatisch, dass es sich um einen Link handelt, sobald ein Wort aus zwei zusammengesetzten Wörter mit großem Anfangsbuchstaben besteht. In einigen Wiki-Klonen, zu welchen auch MediaWiki gehört, kommen WikiWords nicht mehr zur Anwendung. Hier wird ein Hyperlink durch eine spezielle Zeichensetzung erzeugt. Im Fall von MediaWiki wurde ein Verfahren namens "FreeLinks" implementiert, bei dem der Querverweis erzeugt wird indem der referenzierte Begriff, in diesem Fall der Seitentitel, von doppelten eckigen Klammern ([[Seitentitel]]) umrandet wird.<sup>16</sup>

Links auf noch nicht vorhandene Seiten werden speziell gekennzeichnet, um den/die BenutzerIn daran zu erinnern, diese Seite anzulegen. In den meisten Fällen handelt es sich bei der Kennzeichnung um ein Fragezeichen am Ende des Links. Bei MediaWiki wird ein

---

<sup>14</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 458ff

<sup>15</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 88

<sup>16</sup> Vgl. Möller (2006), S. 188

nicht existierender Verweis **rot** markiert und ein Hinweis im Beschreibungstext des Links deutet zusätzlich darauf hin, dass die Seite noch nicht vorhanden ist. Durch Folgen dieses Links gelangt der/die BenutzerIn automatisch in den Bearbeitungsmodus der neuen Seite, kann dort den Text einfügen und die neue Seite speichern.<sup>17</sup>

Externe Links zu Dateien, Netzwerkressourcen oder Internetseiten werden durch das Schreiben der kompletten URL-Adresse erzeugt, d. h. der/die BenutzerIn muss auch das Protokoll, wie z. B. http, mailto oder file angeben, je nachdem ob er/sie auf eine Internetseite, eine E-Mailadresse oder eine Datei verweisen möchte. Leerzeichen in einer URL werden einfach durch " %20" ersetzt.<sup>18</sup>

Eine Besonderheit von externen Links sind Links zu Bildern. Hier wird zwar auch die komplette URL-Adresse angegeben, die Referenz zum Bild wird aber vom Wiki-System in ein so genanntes Image-Tag formatiert. Das Bild wird so angezeigt, als ob es Teil des Textes wäre, d. h. der/die UserIn muss keinen Link anklicken um das Bild zu sehen.<sup>19</sup>

Um in einem großen Dokument gleich zu einer bestimmten Stelle springen zu können besteht in MediaWiki eine dritte Möglichkeit zum Setzen von Links. Bei einem seiten-internen Link wird die Sprungstelle mit einem vorangehenden Rautezeichen (#) in doppelte eckige Klammern ([[#Sprungstelle]]) gesetzt. Als Sprungstelle gelten alle Ebenen von Überschriften. Ein seiten-interner Link funktioniert natürlich auch seitenübergreifend. Hier wird einfach vor dem Rautezeichen der Seitentitel ([[Seitentitel#Sprungstelle]]) angegeben.<sup>20</sup>

### 2.3.2.3 Backlink-Funktion

Hinter der Funktion von Backlinks befindet sich eine Suchfunktion, welche den Seitennamen als Suchmuster verwendet und alle Seiten anzeigt, die auf die aktuelle Seite verwei-

---

<sup>17</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 23

<sup>18</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 112

<sup>19</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 119

<sup>20</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 95

sen. In MediaWiki gibt es hierfür einen eigenen Menüpunkt namens "Links auf diese Seite".<sup>21</sup>

#### **2.3.2.4 Suchfunktion**

Das ursprüngliche Wiki von Ward Cunningham beinhaltet eine "FindPage", auf welcher der/die AnwenderIn entweder eine Suche nach Seitentitel oder eine Volltextsuche durchführen kann. Die einzelnen Suchwörter müssen durch ein Leerzeichen getrennt werden.<sup>22</sup>

Im MediaWiki gibt es im Navigationsmenü bereits ein Eingabefeld mit diesen zwei Möglichkeiten zur Suche. Verwendet der/die BenutzerIn die Suche nach Seitentitel wird automatisch die gesuchte Seite, sofern sie existiert, angezeigt. Existiert die Seite noch nicht, wird mit dem Suchwort die Volltextsuche gestartet und das Ergebnis als Hyperlink in "Übereinstimmung mit Seitentiteln" und "Übereinstimmung mit Inhalten" angezeigt.<sup>23</sup>

### **2.3.3 BenutzerInnengruppen**

Grundsätzlich werden in einem Wiki drei Arten von BenutzerInnen unterschieden: Es gibt erstens die Wiki-AdministratorInnen, welche sich um den Inhalt eines Wikis kümmern und die Struktur überprüfen. Eine weitere Gruppe sind die AutorInnen, welche in einem Wiki neue Seiten beisteuern und vorhandene Seiten überarbeiten, und die dritte Gruppe von BenutzerInnen sind die LeserInnen, welche die Informationen im Wiki konsumieren.<sup>24</sup>

## **2.4 Wikis im Intranet**

Die Technologien der Kollaboration werden zu einem immer wichtiger werdenden Teil der Kommunikations- und Informationstechnologie, wobei Themen wie Wissensmanagement, Prozessoptimierung, Teamwork und Supply-Chain-Management angeschnitten werden. So

---

<sup>21</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 125f

<sup>22</sup> Vgl. <http://c2.com/cgi/wiki?FindPage> [30.11.2008]

<sup>23</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 128f

<sup>24</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 19ff

unterstützen Wikis in einem Unternehmen die beiden Interaktionsmechanismen Kommunikation und Kollaboration, denn es handelt sich bei ihnen um softwarebasierte Kommunikationsplattform, welche die Kollaboration mehrerer Akteure/Akteurinnen erleichtern sollen.

Die Geschichte des Intranets war bis zur Erfindung von Wikis durch den Leitsatz geprägt: "Don't let anybody express himself without control". Seit dem Erscheinen von Wikipedia verwenden Firmen wie Motorola, Nokia, Amazon oder Yahoo Wikis im Intranet, aber da sie in den meisten Fällen hinter Firewalls laufen gibt es noch nicht viele Studien darüber. Vor- und Nachteile gegenüber anderen Intranet-Werkzeugen wie E-Mail und Content-Management-Systemen können aber auch so leicht aufgezeigt werden und finden sich in den Unterkapitel 2.4.2 und 2.4.3.

Bei jeder Einführung eines neuen Systems sollte vorab geklärt werden, ob das System den BenutzerInnen überhaupt einen Nutzen bringt und für welche Gebiete das System zum Einsatz kommen soll. Kapitel 2.4.4 behandelt die zentralen Fragestellungen bei der Einführung eines Wiki-Systems.

### **2.4.1 Interaktionsmechanismen**

Formal werden vier Interaktionsmechanismen unterschieden: Kommunikation, Kooperation, Koordination und Kollaboration.<sup>25</sup> Genauer betrachtet sind Wikis softwarebasierte Kommunikationsplattformen, welche die Kollaboration mehrerer Akteure/Akteurinnen erleichtern sollen. Sie unterstützen somit derzeit die beiden Mechanismen Kommunikation und Kollaboration, welche in Folge genauer erläutert werden.

---

<sup>25</sup> Vgl. Krallmann et al. (2007), S. 407

### 2.4.1.1 Kommunikation

Unter Kommunikation versteht man allgemein den Austausch von Informationen zwischen einem/einer SenderIn und einem/einer EmpfängerIn.<sup>26</sup> Dieser Mechanismen soll dazu dienen vorhandene Daten- oder Informationsbestände zu erweitern, zu korrigieren oder abzusichern. Werkzeuge, welche die Kommunikation unterstützen sind Wikis, Telefon, Instant-Messaging, E-Mail und Web-Konferenzen.<sup>27</sup>

### 2.4.1.2 Kollaboration

Die Kollaboration bezieht sich konkret auf die Zusammenarbeit im Team und ist ein Spezialfall der Kooperation. Der Unterschied zur Kooperation ist, dass die einzelnen Aufgaben nicht von einer einzelnen Person ausgeführt werden, sondern dass eine einzelne Aufgabe durch mehrere Personen erledigt wird.<sup>28</sup> Eine der Eigenschaften einer webbasierten Kollaboration ist laut Ward Cunningham die Möglichkeit, das Arbeitsmaterial jederzeit bearbeiten zu können, wobei der/die BenutzerIn zusätzlich ortsungebunden agieren kann. Des Weiteren meint Cunningham, dass eine webbasierte Kollaboration dem/der AnwenderIn garantiert, dass er/sie zu jeder Zeit die letzte Version einer interaktiven Webseite vorliegen hat. Kollaborationswerkzeuge sind Wikis, Blogs, Content-Management-Systeme oder E-Learning-Plattformen.<sup>29</sup>

Die folgende Tabelle 1 zeigt, welche Werkzeuge für die arbeitsteilige Aufgabenbewältigung zur Anwendung kommen, wobei unterschieden wird, ob die Interaktion zur selben Zeit oder zu unterschiedlichen Zeiten bzw. am selben Platz oder an unterschiedlichen Plätzen stattfindet. Wikis gehören wie E-Mail und Voice-Mail zur Kategorie der Gruppensoftware und reihen sich hier in den Bereich "Different time - Different place" ein.

---

<sup>26</sup> Vgl. Stahlknecht/Hasenkamp (2005), S. 85

<sup>27</sup> Vgl. Krallmann et al. (2007), S. 408

<sup>28</sup> Vgl. Krallmann et al. (2007), S. 410

<sup>29</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 10

	Same time	Different time
Same place	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Whiteboards</li> <li>• Flip charts</li> <li>• Computer projectors</li> <li>• Video</li> <li>• Large graphic displays</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workstations</li> <li>• Bulletin boards</li> <li>• Kiosks</li> <li>• Team rooms</li> </ul>
Different place	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telephone conferencing</li> <li>• Two-way-video</li> <li>• Remote screen sharing</li> <li>• Data conference on linked electronic boards</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wikis</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Voice-Mail</li> <li>• Computer conferencing</li> <li>• Fax/Express-Mail</li> <li>• Shared data bases</li> </ul>

Tabelle 1: Anytime/Anyplace-Matrix

(Quelle: in Anlehnung an O'Hara-Devereaux/Johansen (1994), S. 199)

## 2.4.2 Vorteile gegenüber anderen Intranet-Werkzeugen

Der wahrscheinlich größte Vorteil von Wiki ist die leichte Handhabung. Durch WikiML erspart sich der/die BenutzerIn das aufwendige Erlernen von HTML. Die Erfindung von WikiWords erleichtert das Erstellen von Links zu anderen Wiki-internen Webseiten und der Verzicht auf viele gestalterische und multimediale Möglichkeiten erleichtert des Weiteren die Bedienung. Ward Cunningham weist in seinem Buch nicht nur einmal darauf hin, dass bei einem Wiki nur drei Wörter wichtig sind: suchen, editieren und speichern.<sup>30</sup> Wie bereits in Kapitel 2.3.2.1 erwähnt, muss der/die UserIn auf einer bestimmten Webseite nur die "Bearbeiten"-Schaltfläche betätigen, den gewünschten Text hinzufügen oder ändern und die Seite abschließend speichern. Verwendet der/die AnwenderIn keine grafischen Gestaltungsmöglichkeiten, wie Überschriften, Fett- oder Kursivschrift, muss er/sie über keinerlei technische Kenntnisse verfügen, andererseits sind die wenigen Formatierungsmöglichkeiten sehr schnell erlernt. Auch AdministratorInnen eines Wiki-Systems profitie-

<sup>30</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 82

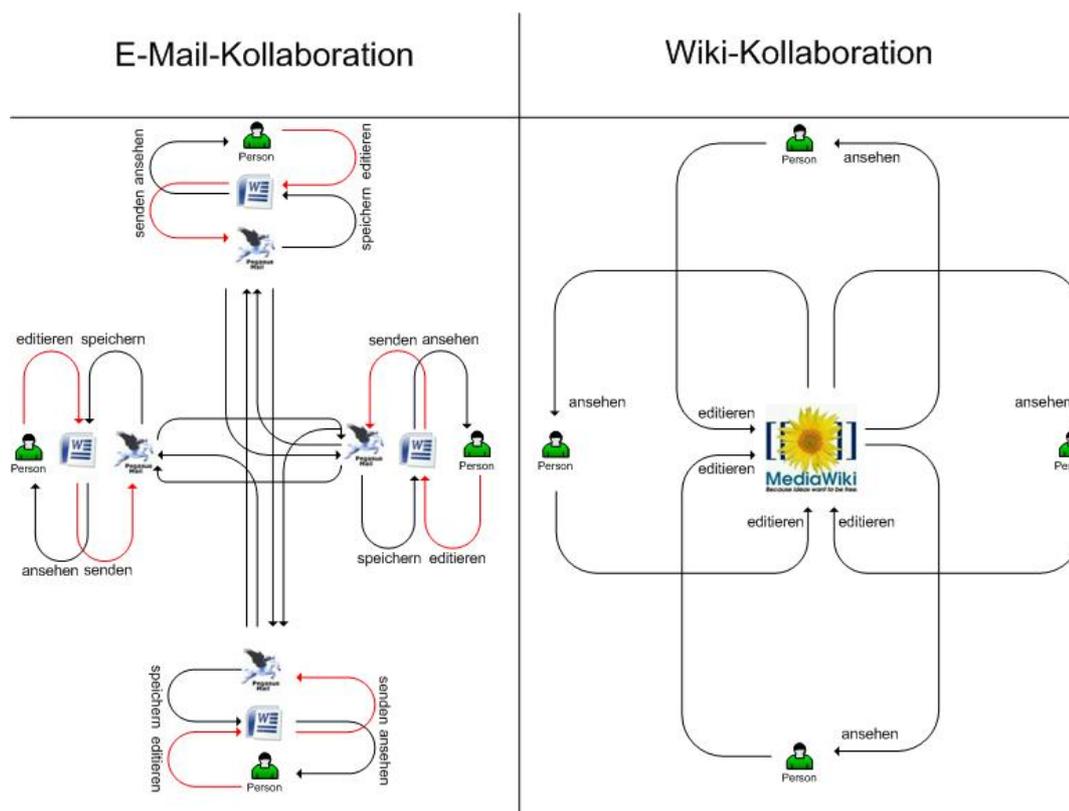
ren von der Einfachheit eines Wikis, denn nach der Installation entsteht nur ein sehr geringer Verwaltungsaufwand.<sup>31</sup>

Auch wenn ein/eine BenutzerIn noch so große Sorgfalt auf die Ordnung seiner/ihrer E-Mailboxen legt, "verschwinden" E-Mails oft darin und werden später nur mehr selten abgerufen bzw. schwer gefunden. Im Gegensatz zu E-Mails sind im Wiki alle Informationen zentral auf einem Server abgelegt und von allen Berechtigten lesbar.<sup>32</sup> Den Unterschied zwischen einer E-Mail-Kollaboration und einer Wiki-Kollaboration zeigt die, in Anlehnung an US Central Command Analysten Manny Wilson erstellte, Grafik in Abbildung 4:

---

<sup>31</sup> Vgl. Lange (2006), S. 37

<sup>32</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 10



**Abbildung 4: Unterschied zwischen E-Mail-Kollaboration und Wiki-Kollaboration**

(Quelle: in Anlehnung an <http://wilsonml.wordpress.com/> [20.05.2009])

Diese Abbildung verdeutlicht, dass es jedem/jeder einzelnen TeilnehmerIn der E-Mail-Kollaboration eine Menge Zeit kostet E-Mails zu sortieren und es benötigt vor allem Aufmerksamkeit um immer auf dem neuesten Stand der Dinge zu bleiben. Die Anzahl der täglichen E-Mails wird mit einem Wiki auf das Nötigste reduziert und die Gefahr, dass mehrere Versionen einer Datei im Unternehmen kursieren eliminiert. Änderungen an einer Wiki-Seite passieren in Echtzeit und sind sofort nach Drücken der "Speichern"-Schaltfläche sichtbar.<sup>33</sup>

In einem Wiki liegen alle Informationen auf der gleichen hierarchischen Ebene, d. h. man kann beliebige Verknüpfungen erzeugen da keine Wertigkeit der einzelnen Informationen

<sup>33</sup> Vgl. Mader (2008), S. 55ff

existiert. Durch diese flexible Struktur können neue Seiten einfach integriert werden ohne auf komplizierte Hierarchien Rücksicht zu nehmen.<sup>34</sup> Cunninghams Vision ist die Übereinstimmung mit der Hypothese nach der jeder Mensch auf der Welt mit jedem anderen nur über fünf oder sechs Bekanntschaftsbeziehungen verbunden ist. So lautet seine Wiki-Hypothese, dass jede Wiki-Seite nur durch ein oder zwei Mausklicks von einer anderen entfernt sein sollte.<sup>35</sup>

Einfache Verknüpfungen (siehe Kapitel 2.3.2.2) von Daten in einem Wiki-System erhöhen die Übersichtlichkeit. Word-Dokumente bieten zwar die Funktion von Querverweisen, doch möchte man auf Stellen in einem anderen Word-Dokument verweisen, ist das nur umständlich über Textmarken möglich. Wird die Datei im Nachhinein verschoben entsteht im Word-Dokument ein so genannter "Broken Link", der ins Leere führt. Dies kann in einem Wiki nur passieren, wenn die Seite gelöscht wird.

Ein weiterer Vorteil ist, dass die Informationen im Wiki jederzeit und überall im Intranet abrufbar sind. Ein/Eine BenutzerIn braucht nur einen kompatiblen Webbrowser, welcher bereits im Betriebssystem verfügbar ist.<sup>36</sup>

Nicht nur der Webbrowser ist kostenlos sondern die meisten Wiki-Systeme selbst sind freie Software. Dies beinhaltet auch den Vorteil, dass eine Vielzahl an Programmierern/Programmiererinnen ständig an der Verbesserung der Software arbeitet und spezielle Erweiterungen zur Verfügung stellt. Im Gegensatz zu kommerziellen Lösungen wie Lotus Notes oder Microsoft Outlook ist Wiki zwar simpel, aber dafür benötigt man keine kostspieligen Updates oder bezahlt teure Lizenzgebühren.<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> Vgl. Lange (2006), S. 33

<sup>35</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 124

<sup>36</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 3

<sup>37</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 161ff

Wikis dienen auch als dynamische Content-Management-Systeme, in denen Informationen gespeichert und wieder zugänglich gemacht werden. Durch den Leitsatz "Jeder-darf-alles-bearbeiten" werden falsche Informationen schneller entdeckt und ausgemerzt, denn im Prinzip gibt es in einem Wiki mehr aufmerksame als böswillige UserInnen. Die Versionskontrolle erleichtert es zusätzlich Vandalismus zu bekämpfen oder versehentliche Änderungen rückgängig zu machen. Es benötigt nur ein paar Klicks um eine frühere Version einer Wiki-Seite wiederherzustellen.<sup>38</sup>

Viele Wikis bieten auch die Möglichkeit zur BenutzerInnenverwaltung um den Zugriff auf Wiki-Seiten genau zu regeln. Prinzipiell müssen dabei die Identität und die Berechtigungen einer Person überprüft werden. Es können hierbei unter anderem neue Berechtigungsgruppen hinzugefügt oder einzelne Seiten lese- bzw. schreibgeschützt werden.<sup>39</sup>

### **2.4.3 Nachteile gegenüber anderen Intranet-Werkzeugen**

Der größte Vorteil eines Wiki-Systems ist auch der größte Nachteil desselben. Benötigt der/die BenutzerIn multimediale Möglichkeiten wie Audio- oder Videoformate, gibt es nur die Möglichkeit diese über so genannte Erweiterungen oder Plug-Ins im System einzubauen.<sup>40</sup>

Wie bereits erwähnt, kann in einem Wiki jeder alles editieren. Die publizierten Inhalte unterliegen keinerlei Qualitätssicherung. Die erstellten oder modifizierten Inhalte werden ohne Überprüfung im Wiki-System akzeptiert. So viele Freiheiten erfordern von den AnwenderInnen mehr Aufmerksamkeit, denn bis zum Ausmerzen von falschen Informationen können diese als richtig angesehen und verwendet werden.<sup>41</sup>

---

<sup>38</sup> Vgl. Lange (2006), S. 36

<sup>39</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 261ff

<sup>40</sup> Vgl. Lange (2006), S. 35

<sup>41</sup> Vgl. Lange (2006), S. 36

Ein weiteres Thema behandelt die Sicherheit von Software, deren Quelltext frei zugänglich ist. Hier gibt es zahlreiche Diskussionen, ob eine geschlossene Lösung sicherer ist. SkeptikerInnen der offenen Variante argumentieren, dass man Schwächen eines Systems nicht ausnutzen kann, wenn man den Quelltext nicht kennt. BefürworterInnen der offenen Variante argumentieren hingegen, dass ProgrammiererInnen von offener Software ihren guten Ruf aufs Spiel setzen wenn Programmierfehler auftreten. Nichts desto trotz kann es bei beiden Softwarelösungen passieren, dass Sicherheitslücken auftreten, welche geschickte HackerInnen ausnutzen können.<sup>42</sup>

Wikis weisen eine flache Struktur auf, d. h. sie modellieren Inhalte ohne Hierarchien. MediaWiki ermöglicht zwar das Setzen von Unterseiten, diese Funktion muss aber erst explizit eingeschaltet werden. Diese fehlende Struktur birgt immer eine Gefahr der Redundanz. Das bedeutet, ein und dieselbe Information kann mehrfach im System vorhanden sein.<sup>43</sup>

#### **2.4.4 Zentrale Fragestellungen bei der Einführung eines Wikis**

Vor der Einführung eines Wiki-Systems in einem Unternehmen sollten mehrere Fragen gestellt werden, wie etwa<sup>44</sup>:

- Welchen Nutzen hat ein Wiki für das Unternehmen?
- Welchen Nutzen ziehen MitarbeiterInnen aus einem Wiki?
- Welche Einsatzgebiete sollen abgedeckt werden?
- Welcher Wiki-Klon ist für diese Anforderungen am besten geeignet?
- Kann das Wiki in die vorhandene IT-Architektur integriert werden?

---

<sup>42</sup> Vgl. Lange (2006), S. 35f

<sup>43</sup> Vgl. Lange (2006), S. 34

<sup>44</sup> Vgl. Plus et al. (2002), S. 47ff

- Wer verwendet das Wiki und wie stehen diese Personen dem Wiki-Prinzip "Jeder-darf-alles-bearbeiten" gegenüber?
- Welche Informationen sollen in einem Wiki abgebildet werden?
- Wer ist für das Wiki verantwortlich und übernimmt die AdministratorInnenrolle?
- Gibt es eine ausreichende Hilfe für die BenutzerInnen und AdministratorInnen?

Einige dieser Fragestellungen werden in den folgenden Unterkapitel genauer ausgeführt.

#### **2.4.4.1 Nutzen für das Unternehmen**

Viele Unternehmen benutzen ein Wiki als Werkzeug zur Organisation, Dokumentation und Kommunikation. Hier können vor allem sämtliche relevanten Informationen gespeichert und wiederverwertet werden, um die Produktivität zu erhöhen. Sie können als Hilfestellung zur Entscheidungsfindung dienen oder einfach nur dem Wissensverlust entgegenwirken, wenn ein/eine MitarbeiterIn das Unternehmen verlässt.<sup>45</sup>

#### **2.4.4.2 Nutzen für die MitarbeiterInnen**

Ein Wiki dient im Allgemeinen einem/einer AnwenderIn dazu, Informationen über Arbeitsprozesse, Organisationsstrukturen oder Fachwissen leichter zu finden. Wiki-UserInnen können durch die Steigerung ihres Rufes, indem sie gute Artikel schreiben oder dem Unternehmen helfen die Arbeitsprozesse zu verbessern, einen weiteren Nutzen aus einem Wiki-System ziehen.<sup>46</sup>

#### **2.4.4.3 Einsatzgebiete**

Wie bereits erwähnt, wird ein Wiki in einem Intranet sehr oft als Wissensmanagement-System verwendet. Darüber hinaus kommen Wikis für Projektmanagement, zur Ideensammlung, als Dokumentationsplattform, als Diskussionsserver oder als Problemlösungsdatenbank zur Anwendung.

---

<sup>45</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 474

<sup>46</sup> Vgl. Majchrzak et al. (2006), S. 99

#### **2.4.4.4 Wiki-Klone**

Seit der Erfindung von WikiWikiWeb wurde eine Vielzahl von Wiki-Klonen entwickelt. Eine Liste der wichtigsten Klone findet man auf der Webseite <http://www.wikimatrix.org/>. Hier gibt es eine genaue Auflistung der Funktionen eines Wiki-Klons und die Möglichkeit, diese untereinander zu vergleichen. In den folgenden Kapitel sollen einige dieser Klone genauer beschrieben werden.

##### ***UseModWiki***

UseModWiki ist eine Überarbeitung des Wiki-Konzepts von Ward Cunningham und somit einer der ältesten und meistverwendeten Wiki-Klone. Wikipedia verwendete bis 2002 diese Perl-basierte Software.<sup>47</sup>

##### ***MediaWiki***

MediaWiki wurde 2002 von Wikipedia entwickelt und ist auf drei freien Technologien aufgebaut: einem Apache Webserver, der Programmiersprache PHP und einer MySQL Datenbank. Durch den Bekanntheitsgrad von Wikipedia und dadurch, dass es sich um eine freie Software handelt, wird MediaWiki kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. Dies bringt die Möglichkeit mit sich, dass viele Anwendungen mittels Erweiterungen, auch Extensions genannt, ins System integriert werden können.<sup>48</sup>

##### ***TWiki***

TWiki wurde eigens für die Nutzung in einem Intranet konzipiert und ist das beliebteste Wiki hinter Firmen-Firewalls. Im Gegensatz zu MediaWiki verwendet TWiki keine Datenbank sondern die Informationen werden in Textdateien gespeichert. Es gehört zu den strukturierten Wikis und verwendet Webs, Topics und Attachements um Daten zu organisieren. In einem dieser unabhängigen Webs können beliebig viele Topics enthalten sein, wobei Topics die einzelnen Dokumente eines Webs sind und hierarchisch angeordnet werden können. Der wohl größte Vorteil von TWiki liegt vor allem in der Anzahl der

---

<sup>47</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 24

<sup>48</sup> Vgl. Klein/Smith (2008), S. 169

Erweiterungen. So bietet die TWiki-Community bereits über 400 so genannter Plug-Ins, welche das TWiki um Funktionen wie Kalender, Diagramme, To-Do-Listen, Bildergalerien und Kalkulationsprogramme erweitert. Des Weiteren verfügt TWiki über eine Zugriffskontrolle für BenutzerInnen und Gruppen, welche die drei Berechtigungen "VIEW", "CHANGE" und "RENAME" kennt. Somit ist es möglich einem/einer einzelnen BenutzerIn den Zugriff zu einem Topic oder einem Web zu erlauben oder zu verbieten.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Vgl. Lange (2006), S. 656ff

### **3 Methoden der empirischen Datenerhebung, -aufbereitung und -analyse**

Die Daten für die Datenerhebung können entweder aus sekundären, d. h. aus bereits vorliegenden Quellen oder speziell für die Zwecke einer Untersuchung neu, d. h. primär erhoben werden. Liegen keine oder nicht ausreichende Informationen vor ist eine Primärdatenerhebung unabdingbar. Die wohl wichtigsten Methoden dieser Art der Datenerhebung sind die Befragung, die Gruppendiskussion, Beobachtungen, die Inhaltsanalyse und das Experiment. Kapitel 3.1 behandelt das theoretische Konzept von zwei Methoden der Befragung, da diese in Folge in der empirischen Studie zur Anwendung gelangen. Dabei handelt es sich um das problemzentrierte Interview, bei dem Deduktion und Induktion Hand in Hand gehen und um den standardisierten Fragebogen, welcher verwendet wird, um vorher definierte Sachverhalte quantitativ zu messen. Die Transkription und das Auszählen der Fragebogen sind Methoden der Datenaufbereitung und werden in Kapitel 3.2 beschrieben. Diese beiden Methoden sind notwendig, um die erhobenen Daten im Anschluss analysieren zu können. Bei der Analyse der Interviews gilt das Hauptaugenmerk den Einzelfällen, welche thematisch geordnet werden, um weitere Analysen zu ermöglichen. Diese Methode wird Themenanalyse genannt und in Kapitel 3.3.1 genauer beschrieben. Die Hauptaufgabe der statistischen Datenanalyse ist die Beschreibung und Übermittlung des Informationsgehaltes der erhobenen und aufbereiteten Daten. In Kapitel 3.3.2 werden zwei Varianten der deskriptiven Statistik, nämlich die uni- und bivariate Datenanalyse, beschrieben, welche sich durch die Anzahl der betrachteten Variablen unterscheiden.

#### **3.1 Datenerhebung**

Zu den Methoden der Primärdatenerhebung zählen die Befragung, die Gruppendiskussion, Beobachtungen, die Inhaltsanalyse und das Experiment. Mündliche Interviews und schrift-

liche Befragungen in Form eines Fragebogens zählen zu der Methode der Befragung, welche als das Standardinstrument der empirischen Sozialforschung gilt.<sup>50</sup> Da diese beiden Methoden in dieser Studie zur Anwendung gelangen sind, wird in den beiden nächsten Kapitel genauer darauf eingegangen.

### 3.1.1 Das problemzentrierte Interview

Das problemzentrierte Interview ist eine qualitative Methode der Sozialforschung, bei der sich der/die ForscherIn mittels Literaturrecherche auf das Interview vorbereitet und mit den gesammelten Informationen ein theoretisches Konzept erstellt. Theorie und Empirie gehen hierbei Hand in Hand. Folgende Instrumente kommen bei dieser Methode zur Anwendung:

- Der *Kurzfragebogen* dient zur Ermittlung von Sozialdaten (Alter, Beruf, usw.).
- Der *Leitfaden* dient als Gedächtnisstütze und Orientierungsrahmen. Er enthält die Forschungsthemen, welche der/die ForscherIn aus der Literaturrecherche entwickelt hat.
- Die *Tonbandaufzeichnung* ermöglicht die Erfassung des Kommunikationsprozesses, um das Interview später zu transkribieren.
- Neben der Transkription sollte der/die ForscherIn *Interviewprotokolle* unmittelbar nach dem Gespräch erstellen. Sie enthalten u.a. Anmerkungen zu nonverbalen Reaktionen.<sup>51</sup>

### 3.1.2 Der standardisierte Fragebogen

Man spricht von einer standardisierten Befragung, wenn die Formulierung der Fragen, ihre Reihenfolge sowie die Antwortmöglichkeiten vor der Befragung festgelegt worden sind. Diese Methode wird meist im Endstadium einer Untersuchung eingesetzt, um vorher defi-

---

<sup>50</sup> Vgl. Friedrichs (1990), S. 192

<sup>51</sup> Vgl. Lamnek (1995), S. 74ff

nierte Sachverhalte quantitativ zu messen. Der große Vorteil besteht darin, dass viele Daten innerhalb kurzer Zeit erhoben und miteinander verglichen werden können.<sup>52</sup>

Bereits bei der Erstellung des Fragebogens muss darauf geachtet werden, dass alle Hypothesen des zugrundeliegenden theoretischen Konzepts abgedeckt werden. Da bei einem Fragebogen im Internet die Unterstützung des/der ForscherIn beim Ausfüllen fehlt, sollte der Fragebogen so einfach wie möglich zu beantworten sein.<sup>53</sup>

Zur Anwendung kommen können entweder offene, halboffene oder geschlossene Fragen. Geschlossene Fragen definieren sich dadurch, dass von den Probanden/Probandinnen eine begrenzte Anzahl möglicher Antworten ausgewählt werden muss. Bei offenen Fragen gibt es keine Antwortkategorien sondern hier antwortet der/die ProbandIn mit eigenen Worten. Halboffene Fragen sind eigentlich geschlossene Fragen, welche eine zusätzliche Kategorie, wie etwa "Sonstiges" enthalten, die wie eine offene Frage beantwortet wird. Laut Porst bedeutet Standardisierung nicht, dass alle Fragen geschlossen sind, sondern dass die Befragung möglichst gleichartig abläuft.<sup>54</sup>

## 3.2 Datenaufbereitung

Um Daten aus einem Interview analysieren und vergleichen zu können ist es eine notwendige Voraussetzung, die Daten auf einem Ton- oder Videoband in eine lesbare Form zu bringen. Dieser Vorgang wird als Transkription bezeichnet und im Kapitel 3.2.1 beschrieben. Die erhobenen Daten einer Umfrage liegen meistens in Tabellenform, einer so genannten Datenmatrix, vor. Um die umfangreichen Informationen so einer Datenmatrix durch einige wenige aussagekräftige Kennzahlen darzustellen, muss ein so genannter Codeplan erstellt werden. Dieser enthält die Auflistung aller verwendeten Variablen, die Messung der Ausprägungen der Variablen und wie diese Ausprägungen numerisch übersetzt worden sind, um eine quantitative Analyse überhaupt zu ermöglichen. Ein Beispiel für diese Vorgehensweise befindet sich in Kapitel 3.2.2.

---

<sup>52</sup> Vgl. Lamnek (1995), S. 39ff

<sup>53</sup> Vgl. Porst (2008), S. 15

<sup>54</sup> Vgl. Porst (2008), S. 51ff

### 3.2.1 Transkription der Interviews

Die Transkription ist die Überführung des gesprochenen Wortes in eine schriftliche Form. Bei der Herstellung von Transkriptionen unterscheidet man zwei Formen: die Volltranskription und die selektive Transkription. Die Volltranskription hat den Vorteil, dass hierfür keinerlei Kenntnisse in der Forschungsmethode notwendig sind und sie somit leicht fremd zu vergeben ist. Die selektive Transkription geht bereits einen Schritt in Richtung Dateninterpretation, daher ist es für die durchführenden Personen sehr wichtig entsprechend qualifiziert zu sein und detaillierte Kenntnisse der Forschungsfrage zu besitzen.<sup>55</sup>

### 3.2.2 Auszählen der Fragebogen

Im Gegensatz zum Beginn des 20. Jahrhunderts, wo zahlreiche Arbeitskräfte über Tage hinweg mit der Auszählung der Daten aus Fragebogen beschäftigt waren, ist es heute dank der Computertechnik nur ein Arbeitsaufwand von einigen Minuten. Fast alle statistischen Verfahren gehen von einer Datenmatrix aus, deren Zeilen jeweils eine befragte Person und deren Spalten jeweils eine Antwort auf eine Frage darstellen.<sup>56</sup> Tabelle 1 zeigt ein Beispiel für so eine Datenmatrix.

Befragte Person	Antwort auf eine Frage		
	Geschlecht	Alter	Wohnort
1	weiblich	30	Wien
2	männlich	45	Wien
3	weiblich	24	Wien

**Tabelle 2: Beispiel einer Datenmatrix**  
(Quelle: in Anlehnung an Hadler (2005), S. 4)

<sup>55</sup> Vgl. Lamnek (1995), S. 115f

<sup>56</sup> Vgl. Hadler (2005), S. 4

Das einfachste Beispiel für die Berechnung eines Mittelwertes ist es, wenn die Antwort nur positive ganzen Zahlen zulässt, denn hierfür werden alle Werte einer Spalte addiert und die Summe durch die Anzahl der Zeilen dividiert. Da dies aber nicht immer der Fall ist, muss ein so genannter Codeplan erstellt werden, welcher eine Anleitung für die Übersetzung der Daten in Zahlen ist.<sup>57</sup>

Kürzel	Variablenname	Ausprägungen
V1	Geschlecht	1=weiblich, 2=männlich
V2	Alter	Alter in Jahren
V3	Wohnort	1=Wien, 2=Graz, ...

**Tabelle 3: Beispiel für einen Codeplan**  
(Quelle: in Anlehnung an Hadler (2005), S. 14)

Hierbei wird jeder Ausprägung einer Variable ein eindeutiger Code zugewiesen. Ein Beispiel für die Codierung befindet sich in Tabelle 2. Hier wird, z. B. die Variable Geschlecht mit V1 codiert, die Ausprägung weiblich mit 1 und die Ausprägung männlich mit 2. Die daraus resultierende neue Datenmatrix enthält eine Reihe von Zahlen, welche von einer Computersoftware wie SPSS gelesen werden kann.<sup>58</sup> Die folgende Tabelle 4 veranschaulicht diese neue Datenmatrix.

Befragte Person	Antwort auf eine Frage		
	V1	V2	V3
1	1	30	1
2	2	45	1
3	1	24	1

**Tabelle 4: Beispiel einer Datenmatrix in Zahlen**  
(Quelle: in Anlehnung an Hadler (2005), S. 4)

<sup>57</sup> Vgl. Hadler (2005), S. 4

<sup>58</sup> Vgl. Hadler (2005), S. 6f

### 3.3 Datenanalyse

Erst durch die Datenanalyse können Aussagen über die Annahme oder Verwerfung einer oder mehrerer Hypothesen gemacht werden. Geht es in der quantitativen Datenanalyse darum, Zusammenhänge zu erkennen, so gilt das Interesse bei der qualitativen Datenanalyse von Interviews den Einzelfällen. Diese werden thematisch geordnet, um weitere Analysen vornehmen zu können. Eine Beschreibung dieser Vorgehensweise findet sich im Kapitel 3.3.1. Ein Fragebogen zählt zu den quantitativen Methoden der Sozialforschung, welche den Vorteil besitzen, dass die Ergebnisse leicht quantifiziert und ausgewertet werden können. Kapitel 3.3.2 beschäftigt sich mit zwei Varianten der statistischen Datenanalyse. Die Variablen mit ihren unterschiedlichen Ausprägungen werden dabei auf deren Häufigkeit gezählt.

#### 3.3.1 Themenanalyse der Interviews

Nach der Aufbereitung der Daten mittels Transkription kommt es zur Bildung von thematischen Überschriften, was auch als Themengenerierung bezeichnet wird. Dabei werden bei einem leitfadengestützten Interview häufig die Themen des Leitfadens herangezogen. Diese Themengenerierung wird für jedes Interview durchgeführt. In Tabelle 5 wird ersichtlich, wie anhand dieser Themen entsprechende Überschriften den entsprechenden Textpassagen zugeordnet werden.<sup>59</sup>

<b>Fall</b>	<b>Themen (1-4)</b>			
F1	T2	T4	T1	T3
F2	T1	T3	T2	T4
F3	T4	T2	T3	T1

**Tabelle 5: Zuordnung der Überschriften zu Textpassagen**  
(Quelle: in Anlehnung an Liebold/Trinczek (2002), S. 51)

<sup>59</sup> Vgl. Lamnek (1995), S. 117

Danach werden die Themen nach ihren Überschriften sortiert. Somit entstehen Interviews, welche nach Themen geordnet sind. Dieser Schritt ist in Tabelle 6 ersichtlich und dient der thematischen Ordnung des Interviewmaterials.<sup>60</sup>

<b>Fall</b>	<b>Themen (1-4)</b>			
F1	T1	T2	T3	T4
F2	T1	T2	T3	T4
F3	T1	T2	T3	T4

**Tabelle 6: Nach Überschriften geordnete Textpassagen**  
(Quelle: in Anlehnung an Liebold/Trinczek (2002), S. 51)

Im letzten Schritt der Analyse werden die einzelnen Interviews als solche aufgelöst und die jeweiligen Themenblöcke ihren Überschriften zugeordnet. Die neue Betrachtungsweise, welche sich somit ergibt, wird in Tabelle 7 dargestellt.<sup>61</sup>

<b>Thema</b>	<b>Fall (1-3)</b>		
T1	F1	F2	F3
T2	F1	F2	F3
T3	F1	F2	F3
T4	F1	F2	F3

**Tabelle 7: Nach Themen geordnetes Interviewmaterial**  
(Quelle: in Anlehnung an Lamnek, Siegfried (1995), S. 120f)

Das gesamte Interviewmaterial liegt nach diesem Schritt in Themen geordnet vor. Dies ist die Basis für weitere Analyseschritte.

### 3.3.2 Statistische Datenanalyse der Fragebogen

Bei der Analyse von quantitativen Methoden der Sozialforschung kommen fast ausschließlich Instrumente der Statistik zur Anwendung. Die Statistik beschreibt Zustände und Vorgänge anhand von vorher ermittelten Daten. Im Gegensatz zur induktiven Statistik erhält

<sup>60</sup> Vgl. Lamnek (1995), S. 118

<sup>61</sup> Vgl. Lamnek (1995), S. 118f

man bei der beschreibende oder auch deskriptiven Statistik ein Ergebnis, welches nicht mit Unsicherheiten behaftet ist, da alle nötigen Daten in ihrer Gesamtheit ermittelt werden. Eine Methode der deskriptiven Statistik ist die Häufigkeitsverteilung.<sup>62</sup> Nimmt man das Beispiel aus Kapitel 3.2.2 so kann die Häufigkeitsverteilung der weiblichen Teilnehmerinnen der Befragung dadurch abgezählt werden, dass die Summe des Codes "V11" gebildet wird. Wird nur eine einzelne Variable mit ihren unterschiedlichen Ausprägungen betrachtet spricht man von univariater Datenanalyse, betrachtet man zwei Variablen mit ihren jeweiligen Ausprägungen spricht man von bivariater Datenanalyse. Diese beiden Formen der Statistik und deren Werkzeuge werden in Kapitel 3.3.2.1 und 3.3.2.2 näher beschrieben.

### 3.3.2.1 Univariater Datenanalyse

Grundlage der univariaten Datenanalyse ist die Häufigkeitsverteilung, welche die Gesamtheit der Ausprägungen einer Variable mit ihren absoluten und relativen Häufigkeit darstellt. Um die Wirklichkeit vereinfacht darzustellen oder um Vergleiche mit anderen Ergebnisse durchführen zu können, ist dabei die relative Häufigkeit das am häufigsten verwendete Instrument. Durch die Prozentangabe werden die Daten auf eine gemeinsame Basis gebracht und somit standardisiert. Da es manchmal vorkommt, dass Fragen übersehen oder nicht beantwortet werden können, müssen fehlende Werte gesondert behandelt werden. Hierbei gibt es zwei unterschiedliche Vorgehensweisen: der Prozentanteil wird auf Basis der gültigen Antworten oder auf Basis der Gesamtheit angegeben. Normalerweise werden für die Datenanalyse nur die gültigen Antworten herangezogen. Werkzeuge wie Säulen-, Linien-, Kreis-, Balken- und Netzdiagramme ermöglichen es, diese Häufigkeiten auch grafisch darzustellen, wobei Balken- und Liniendiagramme dazu meist am Besten geeignet sind und eine gute Vergleichbarkeit garantieren.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Vgl. Holland/Scharnbacher (2006), S. 1ff

<sup>63</sup> Vgl. Hadler (2005), S. 31ff

### **3.3.2.2 Bivariate Datenanalyse**

Bei der bivariaten Datenanalyse werden zwei Variablen in Zusammenhang gesetzt. Die so entstandene Kreuztabelle gibt die gemeinsame Häufigkeitsverteilung beider Variablen aus. Um die Ergebnisse zu interpretieren vergleicht man die Prozentwerte in der Kreuztabelle mit der Gesamtverteilung. Um einen besseren Überblick zu bewahren, können die Werte in der Kreuztabelle mit einem Plus oder Minus versehen werden, je nachdem ob der Wert über oder unter dem Gesamtwert liegt. Wichtig ist bei der Auswertung von Kreuztabellen auch, dass die Werte prozentuiert werden, und zwar nach der unabhängigen Variablen, falls diese existiert.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Vgl. Hadler (2005), S. 36ff

## **4 Empirische Studie**

Wie bereits in Kapitel 2.4 erwähnt, gibt es über Wikis im Intranet noch nicht sehr viele Studien, da die Software meistens hinter Firewalls läuft. Diese Arbeit soll dazu dienen, das Wissen über Wikis in Unternehmen zu erweitern und dem Unternehmen selbst die Möglichkeit bieten, Schwachstellen und Erweiterungspotenziale zu entdecken.

Das erste Unterkapitel beschäftigt sich mit dem Auftraggeber der Studie und gibt Einblick in das Beschäftigungsfeld des Instituts. Seit Anfang der 1990er Jahre ist es auf Arbeitsforschung spezialisiert und konzentriert sich mit seinen Analysen auf den Wandel der Arbeitswelt und seine Auswirkungen auf die Erwerbstätigen.

In Kapitel 4.2 erfolgt eine genaue Beschreibung des im Institut verwendeten Wikis. Hierbei handelt es sich um den Wiki-Klon namens MediaWiki. Wurde das InstitutsWiki, wie es intern genannt wird, am Anfang rein zur Dokumentation von internen Regeln und Arbeitsabläufen verwendet, so entwickelte es sich mit der Zeit zu einer zentralen Sammelstelle für alle relevanten Informationen. In letzter Zeit kommt das InstitutsWiki auch als Diskussionsserver zur Anwendung.

Um die in der Literatur gefundenen Problembereiche zu erweitern und zu vervollständigen, kommt in dieser Arbeit als Art Vorstudie das explorative Interview zur Anwendung. Die vier geführten Interviews wurden im Anschluss mittels Volltranskription in eine schriftliche Form gebracht und mittels Themenanalyse, welche bereits in Kapitel 3.3.1 beschrieben wurde, auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede analysiert. Mit den Ergebnissen der Literaturrecherche und der Themenanalyse wurde ein standardisierter Fragebogen entwickelt, welcher in Kapitel 4.3.2.8 aufgelistet ist. Die Dimensionen des Fragebogens werden in den Unterkapitel von Kapitel 4.3.2 beschrieben und behandeln Themen wie die Dauer der Institutszugehörigkeit, die Technikaffinität der MitarbeiterInnen, die Häufigkeit der Verwendung des InstitutsWikis, die Arten des Informationsaustausches und der Kommunikation im Institut, die Verwendung des InstitutsWikis für Projekte, die Motivation aktiv im InstitutsWiki mitzuwirken und die BenutzerInnenfreundlichkeit der Software. Mit Hilfe der Software "AskPeople" konnten die Ergebnisse der einzelnen Fragebogen schnell und effizient aufbereitet und analysiert werden. Den Abschluss des sozialen Forschungsprozesses stellte die Dateninterpretation dar. Die grafischen Darstellungen der Ergebnisse finden

sich im Kapitel 4.4.2. Die daraus resultierenden Erkenntnisse werden in Kapitel 4.4.3 genauer behandelt.

## **4.1 Das Unternehmen**

Das Unternehmen, im weiteren kurz Institut genannt, ist ein außeruniversitäres Forschungsinstitut, welches interdisziplinär und international zusammengesetzt ist. Es wird zum Thema Arbeit und Beschäftigung im Rahmen der Disziplinen Soziologie, Politikwissenschaft und Wirtschaftsinformatik Grundlagen- und angewandte Forschung betrieben. Es beschäftigt 16 MitarbeiterInnen, welche entweder als ForscherInnen oder als administratives Personal tätig sind.

Die Forschung des Instituts ist in thematische Schwerpunkte gegliedert, denen jeweils ein Forschungsteam zugeordnet ist. Ziel des Instituts ist es, das Wissen über Arbeit und Beschäftigung zu vermehren und zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen beizutragen.

## **4.2 Das InstitutsWiki**

So wie bei vielen anderen Unternehmen wurde das InstitutsWiki eingeführt, nachdem einer der beiden Geschäftsführer im Internet auf ein Wiki gestoßen ist und sich gedacht hat, dass dieses Werkzeug für das Unternehmen nützlich sein könnte, und zwar um das vorhandene Organisationshandbuch in eine Intranet-Lösung abzubilden. Das Institut hat sich für den Wiki-Klon namens MediaWiki entschieden. Einer der Gründe für diese Entscheidung war, dass der Systemadministrator an die Erfolge von Wikipedia anknüpfen wollte. Ein weiteres Argument, welches für den Einsatz von MediaWiki sprach, war, dass die benötigte Technologie bereits am internen Server vorhanden war.

Das Unternehmen begann das InstitutsWiki, wie es intern genannt wird, als Ersatz für das Organisationshandbuch zu benutzen. Dieses Dokument galt als Nachschlagewerk für institutsinterne Regeln und beinhaltete eine Menge an Vorlagen zur Unterstützung interner und externer Prozesse. So wurden gleich bei der Einführung alle Seiten des Organisationshandbuches ins InstitutsWiki gestellt. Nach und nach entwickelte sich das InstitutsWiki zu

einer zentralen Stelle für Informationen, in welcher beispielsweise Ergebnisse betrieblicher Entscheidungsprozesse, wie dem monatlichen Jour Fixe, abgebildet werden.

Eine Version der Hauptseite (Stand Februar 2009) ist in der folgenden Abbildung 5 ersichtlich:

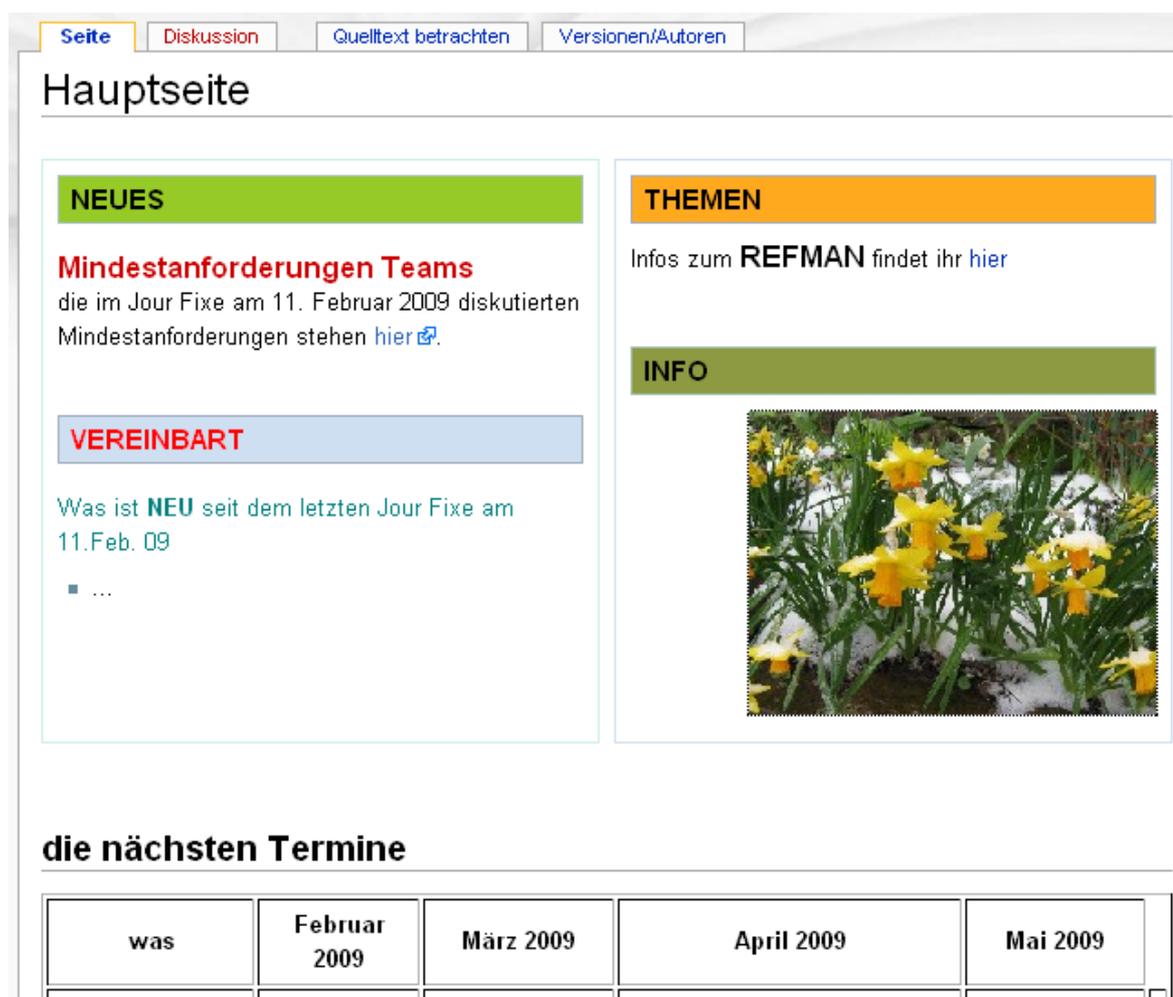


Abbildung 5: Startseite des InstitutWikis

Die Navigation des InstitutWikis gliedert sich in folgende Themen:

- INSTITUT
  - Online-Kalender
  - Anwesenheitsliste
  - Bibliothek
  - Adressen

- MitarbeiterInnenliste
  - Personal
  - Regeln Sekretariat
  - Finanzen
  - Meetings Protokolle
  - Entscheidungen A-D
  - Vorlagen und Formulare von A bis Z
- Projekte
  - Antragsordner
  - PROPLA
  - Musterordner
  - Besonderheiten Auftraggeber
- Service
  - Reisen
  - Zugangsdaten externe Datenbanken
- MitarbeiterInnen
  - Regeln für den Umgang miteinander
  - Erwartungen an ...
- Themen
  - Diverse Info
  - EDV + Tipps
  - Kopierer
  - Themenseite
  - Wikimedia-Hilfe
- Suchfunktion
  - Seitensuche
  - Volltextsuche

- Werkzeuge
  - Links auf diese Seite
  - Änderungen an verlinkten Seiten
  - Hochladen
  - Spezialseiten
  - Druckversion
  - Permanentlink

Die meisten Seiten des InstitutsWikis sind für die AnwenderInnen nur lesbar und beinhalten sehr oft Pfade zu Dateien, z. B. Dokumentenvorlagen oder Listen, eines Ordners namens "Gemeinsame Dateien" am internen Server. Das Recht zum Editieren von einem Großteil der Seiten obliegt einem technikaffinen Geschäftsführer des Instituts. Informationen, welche ein/eine BenutzerIn ins InstitutsWiki integriert haben möchte, werden per E-Mail an den Geschäftsführer geschickt und von ihm ins InstitutsWiki gestellt. Nur der Menüpunkt Themenseite beinhaltet einen freien Bereich für alle MitarbeiterInnen, in welchem Subseiten zu internen und externen Projekten, Literaturzirkeln usw. von allen erstellt werden können. So werden zum Beispiel alle Erfahrungen, die mit einem Programm zur Verwaltung von Literaturverweisen (Reference Manager) gemacht werden, in einer eigenen Wiki-Seite namens RefMan erfasst.

Kurz nach den ersten Interviews ergab es sich, dass ein paar ForscherInnen vor dem Problem standen, dass die E-Mail-Kommunikation zur Bearbeitung eines Projektantrages immer unübersichtlicher wurde. So hatten sie die Idee, dieses Problem durch eine Diskussionsseite im Wiki zu lösen. Hier wurden alle Ideen zu diesem Thema in unterschiedlichen Kategorien gesammelt und mit MitarbeiterInnenkürzel und Datum versehen.

### **4.3 Datenerhebung und -aufbereitung**

Die beiden Kapitel 3.1 und 3.2 und deren Unterkapitel behandeln die theoretischen Konzepte der Datenerhebung und -aufbereitung. In den folgenden beiden Kapitel geht es um die praktische Umsetzung dieser Methoden.

### 4.3.1 Die Interviews

Das problemzentrierte Interview wurde für diese Arbeit im Vorfeld der Untersuchung eingesetzt und diente der Exploration. Mit ihrer Hilfe wurden Problembereiche präzisieren und themenbezogene Informationen gesammelt.

Vor den Interviews wurde, mittels der aus der Literatur gesammelten Informationen, ein Interviewleitfaden erstellt, welcher Themen wie die Art der Verwendung, die Methoden der Kollaboration und die Motivation der MitarbeiterInnen abdeckt. Der Leitfaden befindet sich im Anhang A. Die Einleitungsfrage wurde offen formuliert, wobei der/die ProbandIn über seine persönlichen Erfahrungen mit dem InstitutsWiki berichten sollte. Später folgten standardisierte Ad-hoc-Fragen zu den oben erwähnten Themengebieten. In manchen Interviews folgte eine allgemeine Sondierung, bei der thematische Aspekte in der Erzählsequenz aufgegriffen wurden und entsprechend nachgefragt wurde.

Diese Einzelinterviews wurden mit dem Wiki-Administrator, einer Autorin, einer Leserin und einem neuen Mitarbeiter des Instituts durchgeführt und anschließend mittels der Audiotranskriptionssoftware F4 volltranskribiert. Diese Dateien sind nicht in dieser Arbeit enthalten, da die InterviewpartnerInnen darauf bestanden, dass die Informationen anonym behandelt werden.

### 4.3.2 Der Fragebogen

Mit den Ergebnissen der Exploration wurde in einem weiteren Schritt ein standardisierter Fragebogen entwickelt. Er enthielt bereits Vorschläge zu Lösungen einzelner Problembereiche und sollte von allen 16 Angestellten des Instituts ausgefüllt werden. Diese wurden per E-Mail gebeten, den Fragebogen online auszufüllen, wobei die Rücklaufquote nach zwei Wochen bereits bei 100 % lag. Es handelt sich somit in dieser Arbeit um eine Vollerhebung. Zur Datenerhebung wurde eine Software namens AskPeople verwendet, welche bereits uni- und bivariate Datenanalysen und einen Export der Datenmatrix erlaubt. Ein weiterer Vorteil einer elektronischen Lösung ist die Integration von Plausibilitätsprüfungen. Die Befragung erfolgte personenbezogen, die erhobenen Daten werden aber nicht an Dritte weitergegeben und dienen nur der anonymen Analyse. Im Folgenden werden die

einzelnen Dimensionen des Fragebogens kurz beschrieben und im Anschluss daran ist ein leere Fragebogen abgebildet.

#### **4.3.2.1 Informationen zur Person**

In diesem Teil wurden das Geschlecht, die Dauer der Institutszugehörigkeit, die Erfahrungen mit externen Wikis und die Technikaffinität erfragt.

#### **4.3.2.2 Informationen zum InstitutsWiki**

Hier wurde gefragt, wie oft das InstitutsWiki im Schnitt verwendet wird, ob es als sehr bis gar nicht sinnvoll erachtet wird, wie die UserInnen den Aufbau des InstitutsWikis finden und welchen Zweck das InstitutsWiki nach Meinung der einzelnen ArbeitnehmerInnen erfüllt. Darüber hinaus wurde gefragt, welche Elemente hauptsächlich benutzt werden, welche Elemente noch wünschenswert wären und welche Faktoren die Benutzung des internen Wikis behindern.

#### **4.3.2.3 Umgang mit Information im Institut**

Gefragt wurde, wie die Angestellten hauptsächlich nach Informationen suchen, wie der informelle, d. h. der nicht geregelte, der organisatorische und der projektbezogene Informationsaustausch im Institut funktionieren und wie die Weitergabe von neuen Informationen gehandhabt wird. Ergänzt wurde die Umfrage durch eine Frage, welche aus der Literatur stammt, und zwar bezieht sie sich auf den Umgang mit der Angst, dass eigene Beiträge nicht als solche anerkannt werden.

#### **4.3.2.4 Kommunikation im Institut**

Um zu ermitteln, ob der Informationsfluss im Institut verbessert werden kann, sollten in dieser Dimension die MitarbeiterInnen die Kommunikation in den einzelnen Bereichen bewerten.

#### **4.3.2.5 Projektbezogene Informationen**

Die BenutzerInnen wurden gefragt, ob sie es sinnvoll fänden, wenn es eine Wiki-Seite pro Projekt gäbe und anschließend sollte eine Begründung für die jeweilige Antwort angegeben werden. Da es bereits Ansätze zu projektbezogenen Wiki-Seiten gibt, wurde gefragt ob diese den AnwenderInnen überhaupt schon bekannt sind.

#### 4.3.2.6 Aktive Benutzung des InstitutsWikis

Dieser Teil des Fragebogens sollte klären, ob die UserInnen überhaupt die Motivation dazu haben, eine Seite zu ändern bzw. neu zu erstellen und ob das Wissen vorhanden ist, dass dies im InstitutsWiki möglich ist. Des Weiteren sollte ermittelt werden, welche Motive die MitarbeiterInnen davon abhalten, selber aktiv das InstitutsWiki zu benutzen bzw. welche Probleme bei der aktiven Benutzung bereits aufgetreten sind. Ein wichtiger Punkt, welcher auch in den Interviews angeschnitten wurde, war die Frage zur Einstellung zu dem Wiki-Prinzip "Jeder-darf-alles-bearbeiten".

#### 4.3.2.7 BenutzerInnenfreundlichkeit

Die letzte Dimension behandelt Fragen zu ganz konkreten Problembereichen aus den Interviews. So wurde gefragt, ob das direkte Öffnen von Dokumenten als Erleichterung angesehen wird, ob ein grafischer Texteditor hilfreich wäre bzw. ob eine E-Mail-Benachrichtigung bei Änderungen im InstitutsWiki gewünscht ist.

#### 4.3.2.8 Die Umfrage

*Ein Wiki ist eine Sammlung von Internetseiten, welche von jedem/jeder BenutzerIn sehr einfach über einen Webbrowser ohne jegliche Kenntnis von HTML erstellt, bearbeitet, ergänzt oder gelöscht und untereinander verlinken werden können.*

*Die geschlossenen Fragen unterscheiden sich darin, dass ein Kreis für Fragen mit Einfachnennung und ein Kästchen für Fragen mit Mehrfachnennung steht!*

*In diesem Abschnitt werden Informationen zur Person erfragt.*

##### **Bist du ...**

Wähle eine Option

männlich

weiblich

**Wie lange bist du schon beim Institut beschäftigt?**

Wähle eine Option

- kürzer als 1 Jahr
- 1-3 Jahre
- 4-6 Jahre
- 7-10 Jahre
- länger

**Hast du schon vorher einmal ein Wiki verwendet?**

Wähle eine Option

- ja, aber rein als LeserIn
- ja, auch als AutorIn
- nein

**Verwendest du auch jetzt nebenbei ein anderes Wiki?**

Wähle eine Option

- ja
- nein

**Wenn ja, was machst du dort?**

Wähle eine oder mehrere Optionen

- editieren
- veröffentlichen
- lesen

**Wie aufgeschlossen bist du neuen, computerbezogenen Anwendungen gegenüber?**

Wähle eine Option

- sehr aufgeschlossen
- eher aufgeschlossen
- wenig aufgeschlossen
- gänzlich abgeneigt

**Wie schaut deine Bereitschaft aus neue, computerbezogene Anwendungen zu verwenden?**

Wähle eine Option

- ich verwende sie, sobald sie verfügbar sind
- ich verwende sie, sobald Bedarf vorhanden ist
- ich verwende sie, nur wenn es unbedingt erforderlich ist
- ich verwende sie nicht

Die folgenden Fragen beziehen sich auf das InstitutsWiki

Informationen zum InstitutsWiki

**Gab es eine Einschulung bei der Einführung des InstitutsWikis?**

Wähle eine Option

ja

nein

weiß nicht

**Wenn ja, was wurde dabei geklärt?**

Wähle eine oder mehrere Optionen

wie das Wiki aufgebaut ist

wie die Wiki Syntax funktioniert

welche Möglichkeiten ein Wiki bietet

Hinweis: Die Wiki-Syntax wird dazu verwendet, um Beiträge zu formatieren, z. B. Text innerhalb von drei Strichen wird als Fett dargestellt.

**Sonstiges?**

Offene Frage

.....

**Wie oft verwendest du das InstitutsWiki?**

Wähle eine Option

täglich

3-4 mal pro Woche

1-2 mal pro Woche

seltener

**Findest Du das InstitutsWiki ...**

Wähle eine Option

sehr sinnvoll

eher sinnvoll

eher nicht sinnvoll

gar nicht sinnvoll

**Wie findest du den Aufbau bzw. die Struktur des InstitutsWikis?**

Wähle eine Option

- sehr übersichtlich  
 eher übersichtlich  
 eher unübersichtlich  
 sehr unübersichtlich

**Welchen Zweck hat das InstitutsWiki deiner Meinung nach?**

Wähle eine Option pro Zeile

- A ... trifft voll zu  
 B ... trifft eher zu  
 C ... trifft nur wenig zu  
 D ... trifft überhaupt nicht zu

	A	B	C	D
als Ersatz für das Organisationshandbuch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
um Informationen allgemein zugänglich zu machen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
um Entscheidungen mitzuteilen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
um aktuelle Termine ersichtlich zu machen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
als Zugang zu Dateien am Server	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
als Diskussionsforum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zum gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
als Portal zur Bibliothek und Adressdatenbank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fällt dir noch etwas anderes ein, was noch nicht erwähnt wurde?**

Offene Frage

.....

**Welche Elemente werden von dir hauptsächlich benutzt?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... sehr oft

B ... eher selten

C ... gar nicht

	A	B	C
Online-Kalender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anwesenheitsliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adressen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MitarbeiterInnenliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Team	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regeln Sekretariat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meetings Protokolle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entscheidungen A-D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorlagen und Formulare von A bis Z	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antragsordner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PROPLA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musterordner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besonderheiten AuftraggeberInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugangsdaten externe Datenbanken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regeln für den Umgang miteinander	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erwartungen an ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
diverse Info	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EDV + Tipps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kopierer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Themenseite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wikimedia-Hilfe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suchfunktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Links auf diese Seite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Änderungen an verlinkten Seiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hochladen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spezialseiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Druckversion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permanentlink	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Warum benutzt du das InstitutsWiki nicht öfters?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... trifft voll zu

B ... trifft eher zu

C ... trifft nur wenig zu

D ... trifft überhaupt nicht zu

	A	B	C	D
es ist leichter jemanden zu fragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
es geht schneller, am Server zu schauen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
es fehlen die Kenntnisse über die Syntax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
man kann Dokumente nicht direkt öffnen, sondern es gibt nur Pfade zu den Dateien am Server	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich möchte mich eher auf die inhaltliche Arbeit konzentrieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
man bekommt keine Information, dass es neue Inhalte gibt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wenn ich etwas brauche finde ich es nicht schnell genug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich weiß gar nicht, was das Wiki alles kann und wie es genutzt wird	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich bin neuen Technologien gegenüber wenig aufgeschlossen und arbeite lieber wie bisher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wenn ich Inhalte im Wiki einfüge habe ich nicht die Gewissheit, dass es auch gelesen wird	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich habe Angst etwas falsch zu machen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich habe keine Zeit mich mit dem Wiki zu beschäftigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich benutze das Wiki regelmäßig aktiv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Welche anderen Hürden gibt es für die Benutzung?**

Offene Frage

.....

**Hättest du Interesse an ...**

Wähle eine oder mehrere Optionen

 einem Blog einer Seite mit persönlicheren Dingen, wie z. B. Fotos der Weihnachtsfeier einer Seite mit persönlichen Informationen zu allen MitarbeiterInnen einer Seite pro MitarbeiterIn, an was er/sie gerade arbeitet**Fallen dir weitere Komponenten ein, welche noch hilfreich wären?**

Offene Frage

.....

*Umgang mit Information im Institut***Hättest du Bedenken, dass die Informationen im InstitutsWiki eventuell nicht stimmen könnten?**

Wähle eine Option

 ja nein**Wie suchst du hauptsächlich nach Informationen?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... trifft voll zu

B ... trifft eher zu

C ... trifft nur wenig zu

D ... trifft überhaupt nicht zu

	A	B	C	D
über die Suchfunktion im Wiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch Herumstöbern im Wiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch Herumstöbern am Server	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch Fragen an Kollegen und Kolleginnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich weiß ganz genau, wo etwas steht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hast du die Suchfunktion überhaupt schon einmal verwendet?**

Wähle eine Option

 ja nein bis eben wusste ich gar nicht, dass es eine Suchfunktion gibt**Wie funktioniert der informelle Informationsaustausch im Institut?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... sehr oft

B ... eher selten

C ... gar nicht

	A	B	C
in Meetings	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch die gemeinsamen Dateien am Server	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch den Zugriff auf alle Instituts-Rechner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch das Wiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
per E-Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch zufällige Begegnungen, Gang- bzw. Küchengespräche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Sonstiges**

Offene Frage

.....

**Wie funktioniert der strukturelle/organisatorische Informationsaustausch im Institut?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... sehr oft

B ... eher selten

C ... gar nicht

	A	B	C
in Meetings	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch die gemeinsamen Dateien am Server	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch den Zugriff auf alle Instituts-Rechner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch das Wiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
per E-Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch zufällige Begegnungen, Gang- bzw. Küchengespräche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Sonstiges**

Offene Frage

.....

**Wie funktioniert der projektbezogene Informationsaustausch im Institut?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... sehr oft

B ... eher selten

C ... gar nicht

	A	B	C
in Meetings	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch die gemeinsamen Dateien am Server	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch den Zugriff auf alle Instituts-Rechner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch das Wiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
per E-Mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
durch zufällige Begegnungen, Gang- bzw. Küchengespräche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Sonstiges**

Offene Frage

.....

**Wie ist dein Suchweg?**

Wähle eine Option pro Zeile

	1.	2.	3.
schaue ich im Wiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schaue ich am Server	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
frage ich Kollegen und Kolleginnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Wenn ich Informationen habe, die für alle interessant wären, dann ...**

Wähle eine oder mehrere Optionen

- schicke ich eine E-Mail an den Wiki-Admin, dass er es ins Wiki stellt
- schicke ich eine E-Mail an die Sekretärin, dass sie ein Rundmail schickt
- stelle ich es selber ins Wiki
- sende ich eine E-Mail an „AlleWiss“

**Andere, nämlich ...**

Offene Frage

.....

**Was wäre für dich wichtig, wenn du Informationen ins Wiki stellst?**

Wähle eine oder mehrere Optionen

- dass es jemand liest
- dass ich das Gefühl habe, dass es für die anderen MitarbeiterInnen wichtige Inhalte sind

**Fällt dir etwas anderes ein?**

Offene Frage

.....

**Hättest du Bedenken, wenn du Informationen ins Wiki stellst, dass jemand anderer deine Ideen als seine ausgibt?**

Wähle eine Option

- ja
- nein

*Kommunikation im Institut***Wie kommunizierst du hauptsächlich mit deinen Kollegen und Kolleginnen?**

Wähle eine Option

- persönlich
- über E-Mails
- übers Telefon

**Wie beurteilst du den Informationsfluss im Institut auf ...**

Wähle eine Option pro Zeile

1 ... sehr gut

2 ... gut

3 ... befriedigend

4 ... genügend

5 ... nicht genügend

	1	2	3	4	5
informeller Ebene	<input type="checkbox"/>				
projektbezogener Ebene	<input type="checkbox"/>				
struktureller/ organisatorischer Ebene	<input type="checkbox"/>				

**Wird im Institut auf informeller Ebene ... kommuniziert?**

Wähle eine Option

 zu viel genau richtig zu wenig**Wird im Institut auf projektbezogener Ebene ... kommuniziert?**

Wähle eine Option

 zu viel genau richtig zu wenig**Wird im Institut auf struktureller/ organisatorischer Ebene ... kommuniziert?**

Wähle eine Option

 zu viel genau richtig zu wenig**Hast du Bedenken, dass durch das Wiki die persönliche Kommunikation vermindert wird?**

Wähle eine Option

 ja nein

*Projektbezogene Informationen im Institut***Wäre eine Wiki-Seite pro Projekt sinnvoll?**

Wähle eine Option

 ja nein**Wenn nein, warum nicht?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... trifft voll zu

B ... trifft eher zu

C ... trifft nur wenig zu

D ... trifft überhaupt nicht zu

	A	B	C	D
es steht alles am Server	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich möchte keine neue Technologie lernen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich habe nicht die Gewissheit, dass die Informationen auch gelesen werden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fällt dir etwas anderes ein?**

Offene Frage

.....

**Wenn ja, warum?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... trifft voll zu

B ... trifft eher zu

C ... trifft nur wenig zu

D ... trifft überhaupt nicht zu

	A	B	C	D
eine Diskussionsseite pro Projekt würde die E-Mail Flut bekämpfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Links zu projektspezifischen Dokumenten erhöhen die Übersichtlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Kommunikation würde verbessert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interviewleitfäden könnten ohne viel E-Mail-Verkehr entwickelt werden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
es wäre ein gutes Tool zum Brainstormen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fällt dir etwas anderes ein?**

Offene Frage

.....

**Manche im Institut meinen, dass in Projekten das E-Mail-Aufkommen zu hoch und unübersichtlich ist. Wie schätzt du die Lage ein?**

Wähle eine Option

- E-Mail-Diskussionen sind sehr unübersichtlich
- ich finde mich bei E-Mail-Diskussionen zurecht, aber ein einfacheres System wäre hilfreich
- ich habe dieses Problem nicht

**Andere, nämlich ...**

Offene Frage

.....

**Warst du schon auf der Diskussionsseite des Reference Managers?**

Wähle eine Option

- ja
- nein

**Wenn ja, war das für dich hilfreich?**

Wähle eine Option

- ja
- nein

**Wie hast du den Aufbau der Seite gefunden?**

Wähle eine Option

- ich hab die gewünschte Information schnell gefunden
- ich musste lange suchen, habe die gewünschte Information aber dann doch gefunden
- die Struktur ist mir zu chaotisch

**Warst du schon auf der neuen Diskussionsseite?**

Wähle eine Option

- ja
- nein
- ich wusste gar nicht, dass es diese Seite gibt

**Wenn ja, hast du dort auch schon etwas reingeschrieben?**

Wähle eine Option

- ja
- nein

**Wenn eine Diskussion im Wiki läuft was würde dich am meisten stören?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... trifft voll zu

B ... trifft eher zu

C ... trifft nur wenig zu

D ... trifft überhaupt nicht zu

	A	B	C	D
wenn ich Informationen reinschreibe und keiner liest sie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wenn ich der/die Einzige bin, der/die etwas reinschreibt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wenn sich jemand nicht an die Formatierung hält	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wenn jemand meine Informationen überschreibt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Aktive Benutzung des InstitutsWikis***Würdest du gerne bei vorhandenen Seiten etwas ändern bzw. ergänzen?**

Wähle eine Option

 ja, das habe ich bereits gemacht ja, wenn ich wüsste wie das geht nein**Hast du überhaupt gewusst, dass du selbe Seiten ändern kannst?**

Wähle eine Option

 ja nein**Ist es schon einmal vorgekommen, dass du eine Seite ändern wolltest und du hattest die Berechtigung nicht dazu?**

Wähle eine Option

 ja nein**Würdest du gerne selber neue Seiten erstellen?**

Wähle eine Option

 das habe ich bereits gemacht ja, wenn ich wüsste wie das geht nein

**Hast du überhaupt gewusst, dass du neue Seiten erstellen kannst?**

Wähle eine Option

 ja nein**Ich habe ...**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... trifft voll zu

B ... trifft eher zu

C ... trifft nur wenig zu

D ... trifft überhaupt nicht zu

	A	B	C	D
noch keine neue Seite geschrieben, weil ich die Wiki-Syntax nicht beherrsche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
noch keine neue Seite geschrieben, weil ich einfach Angst habe, was falsch zu machen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
noch keine neue Seite geschrieben, weil ich einfach keine Zeit habe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
noch keine neue Seite geschrieben, weil ich keine Interesse daran habe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
noch keine neue Seite geschrieben, weil ich gar nicht wusste, dass das geht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bereits eine oder mehrere neue Seiten erstellt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Falls du schon einmal Seiten editiert bzw. neue erstellt hast was trifft zu?**

Wähle eine Option pro Zeile

A ... trifft voll zu

B ... trifft eher zu

C ... trifft nur wenig zu

D ... trifft überhaupt nicht zu

	A	B	C	D
ich hatte Probleme mit der Syntax (Striche, Klammern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich hatte Probleme damit, externe Links (http) zu setzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich hatte Problem damit, interne Links zu anderen Wiki Seiten zu setzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich hatte Probleme mit der Darstellung von Bildern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich hatte Probleme damit, Seiten umzubenennen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich hatte Probleme mit dem Uploaden von Bildern und Dokumenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich hatte zwar Probleme, aber habe sie schnell gelöst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ich hatte überhaupt keine Probleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Wenn im Wiki etwas Falsches steht ...**

Wähle eine Option

- schicke ich eine E-Mail an den Wiki-Admin
- denk ich mir, dass mich das nichts angeht
- ändere ich es selbst

**Andere, und zwar ...**

Offene Frage

.....

**Hättest du ein Problem damit, fremde Inhalte zu editieren?**

Wähle eine Option

- ja, ich würde nichts ändern
- ja, aber ich würde einen Kommentar hinzufügen
- nein

**Hättest du ein Problem, wenn jemand anderer deine Inhalte editiert?**

Wähle eine Option

- ja
- nein, ich kann die alte Version mit einem Klick wieder herstellen
- nein, überhaupt nicht
- meine Kollegen und Kolleginnen würden das nicht machen

*BenutzerInnenfreundlichkeit des InstitutsWikis*

**Würdest du es angenehmer empfinden, wenn im Wiki nicht nur die Pfade zu Dokumenten stehen, sondern du direkt das Dokument öffnen könntest?**

Wähle eine Option

- ja
- ja, aber es stört mich nicht wirklich
- nein

**Würde ein grafischer Texteditor (in Anlehnung an Word) dir dabei helfen, Seiten zu verfassen oder neue Seiten zu erstellen?**

Wähle eine Option

- ja, denn ich verstehe die Wiki-Syntax nicht
- ja, auch wenn ich die Wiki-Syntax beherrsche
- nein, ich schreibe nichts ins Wiki

**Wäre es hilfreich, wenn du eine E-Mail bekommst, wenn sich etwas im InstitutsWiki ändert?**

Wähle eine Option

- ja
- ja, aber nur für Seiten, die mich interessieren
- nein, ich bekomme genug E-Mails

**Werden auftretende Fragen zum Wiki in der Hilfe geklärt?**

Wähle eine Option

- ja, die Seite hat bisher jede meiner Fragen geklärt
- größtenteils ja, aber es ist noch ausbaufähig
- nein, die Seite hilft mir absolut nicht weiter
- bis eben kannte ich diese Seite nicht

## 4.4 Datenanalyse

Die Themenanalyse der Interviews, welche in Kapitel 4.4.1 beschrieben wird, brachte wichtige Erkenntnisse zur Konstruktion des Fragebogens. Dieser wurde von allen 16 MitarbeiterInnen des Instituts online ausgefüllt. Mit den daraus gewonnenen Daten wurden anschließend die absoluten und relativen Häufigkeiten aller Variablen gebildet und visualisiert. Wie bereits in Kapitel 3.3.2.1 erwähnt, wurden auch in dieser Studie nur die Prozentangaben verwendet und wie in der Literatur empfohlen, nur für gültige Antworten. Da der gesamte Auswertungsprozess den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, werden im Kapitel 4.4.2 nur zentrale Ergebnisse präsentiert. Die gesamten Ergebnisse der Umfrage finden sich im Anhang A.

### 4.4.1 Analyse der Interviews

Nach der Volltranskription der vier Interviews wurden die Themen des Leitfadens herangezogen, um Themen, wie Nutzen des Wikis, Hindernisse für die Benutzung usw., zu bilden. Die Zuordnung der Überschriften erfolgte wie in Tabelle 5 ersichtlich. Nach der Ordnung der Überschriften und der thematischen Neuordnung lag eine Excel-Datei vor, welche der Abbildung in Tabelle 7 entspricht und mit deren Hilfe der Fragebogen erstellt wurde. So kamen etwa die Antwortmöglichkeiten zu der Frage "Warum benutzt du das InstitutsWiki nicht öfters" genau aus dieser Tabelle.

## 4.4.2 Analyse und Interpretation der Fragebogen

Mit Hilfe der uni- und bivariaten Datenanalyse der verwendeten Software wurde abschließend in Excel eine Datei erstellt, welche für jede Ausprägung einer Variablen die absoluten und relativen Häufigkeiten enthält. Die Ergebnisse dieser Analyse werden in den nächsten Kapitel visualisiert.

### 4.4.2.1 Univariate Datenanalyse

#### *Informationen zur Person*

Die Verteilung des Geschlechts und der Dauer der Institutszugehörigkeit wird in den nächsten beiden Abbildungen dargestellt.

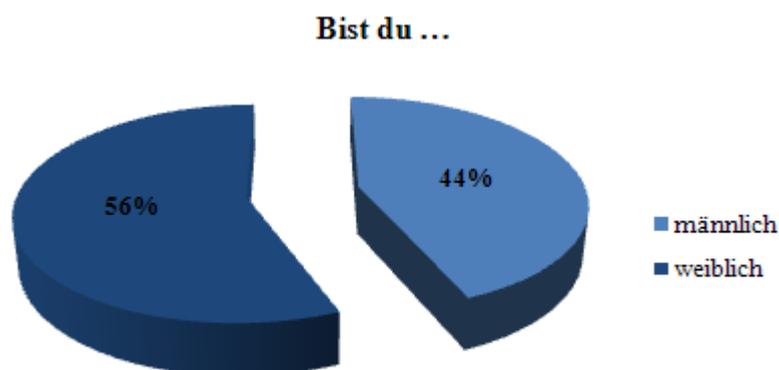


Abbildung 6: Anzahl der männlichen und weiblichen MitarbeiterInnen

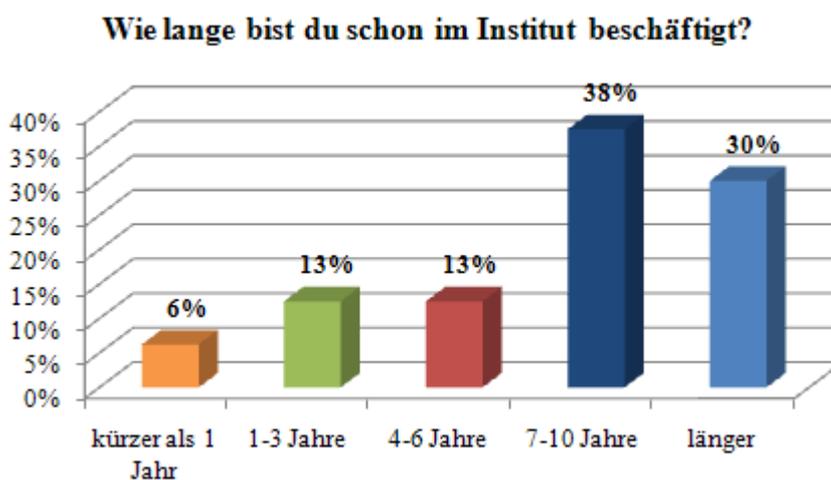


Abbildung 7: Dauer der Institutszugehörigkeit

Bei der Frage nach der Technikaffinität zeigte sich, dass das Verhältnis zwischen sehr und eher aufgeschlossenen und wenig aufgeschlossenen MitarbeiterInnen in etwa gleich ist. Im Gegensatz zu 44 % der Befragten, welche neuen, computerbezogenen Anwendungen wenig aufgeschlossen sind, fühlen sich 56 % der Befragten sehr bzw. eher aufgeschlossen. Die folgende Abbildung soll dieses Verhältnis verdeutlichen.

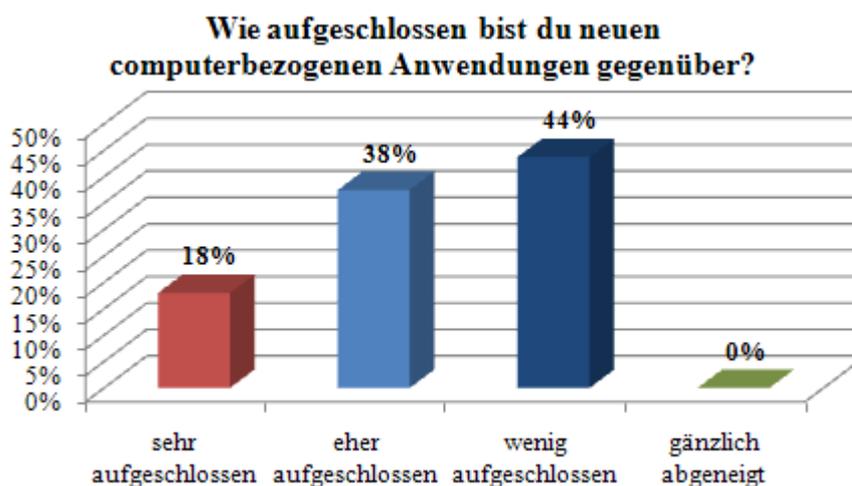


Abbildung 8: Technikaffinität der MitarbeiterInnen

Trotzdem ist der Großteil der Beschäftigten erst dann bereit, eine neue Technologie zu verwenden, sobald Bedarf dafür besteht. Wie die nächste Abbildung zeigt, verwendet kein/keine ArbeitnehmerIn neue Anwendungen, sobald sie verfügbar sind.

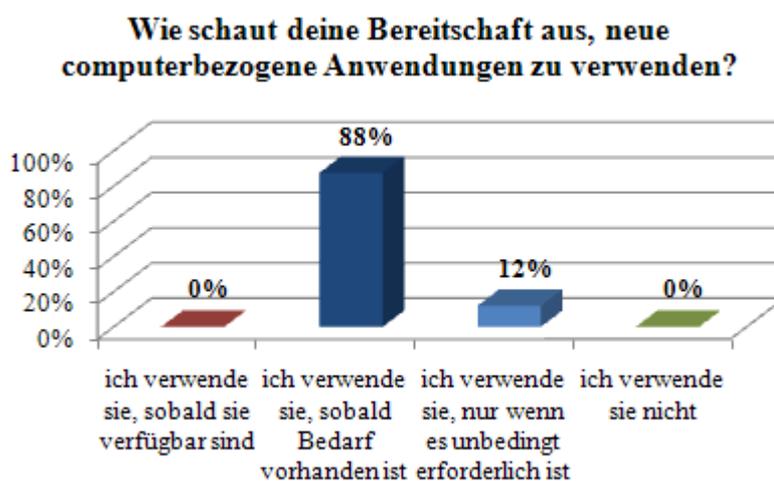


Abbildung 9: Bereitschaft der MitarbeiterInnen, neuen Anwendungen zu verwenden

### Informationen zum InstitutsWiki

Die Frage nach der Häufigkeit der Verwendung zeigt, dass das InstitutsWiki bereits sehr gut in den täglichen Arbeitsablauf eingebunden ist, denn in Summe verwenden 75 % der BenutzerInnen die Anwendung entweder täglich oder drei bis viermal pro Woche.

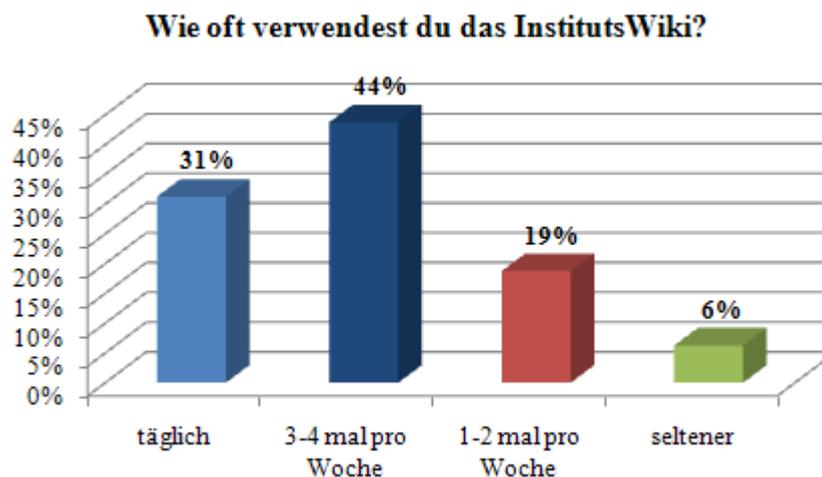


Abbildung 10: Häufigkeit der Verwendung des InstitutsWikis

Des Weiteren zeigt Abbildung 11, dass alle UserInnen das Wiki entweder sehr oder eher sinnvoll finden.

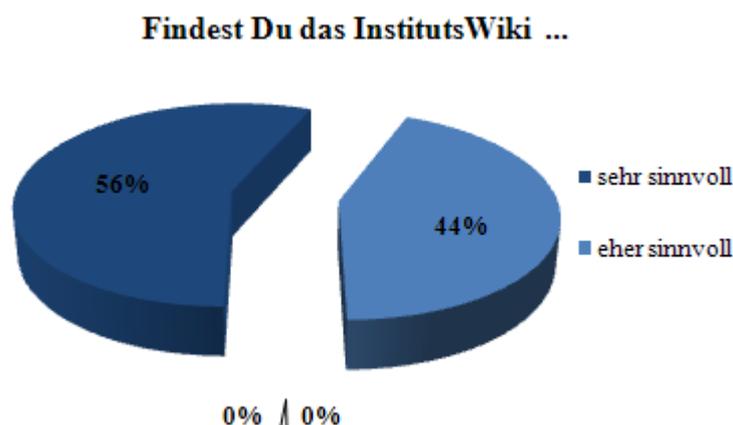


Abbildung 11: Sinn des InstitutsWikis

Bei der nächsten Frage sollte ermittelt werden, welche Elemente von den Befragten sehr oft, eher selten oder gar nicht benutzt werden. Das folgende Diagramm beinhaltet nur die Elemente, welche von den MitarbeiterInnen sehr oft benutzt werden. Hier zeigt sich, dass nur 12 von den insgesamt 32 Elemente sehr oft zur Anwendung kommen. Außerdem muss

angemerkt werden, dass es sich bei den Elementen Bibliothek und Adressen um externe Anwendungen handelt, welche nur über das Wiki erreichbar sind.

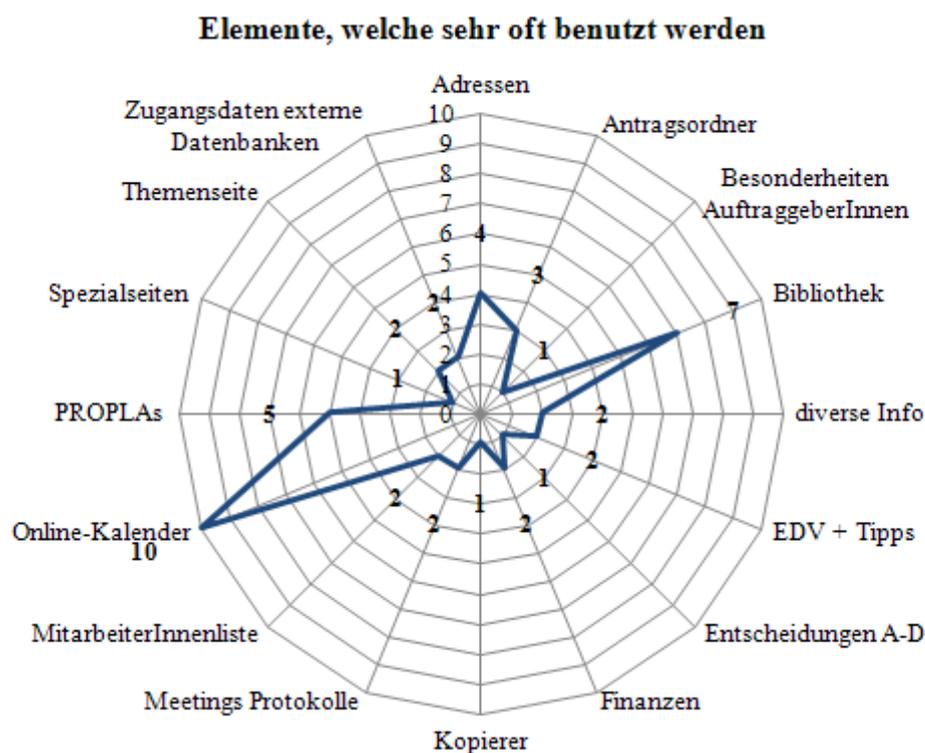


Abbildung 12: Die am häufigsten benutzten Elemente im InstitutsWiki

In den einzelnen Interviews wurden bereits einige Angaben darüber gemacht, welche Gründe gegen das InstitutsWiki sprechen. Die folgende Frage sollte klarstellen, ob diese Argumente auch für alle anderen Kollegen und Kolleginnen gelten. Die in der Umfrage verwendete 4-stufige Skala wurde auf eine 2-stufige Skala umkodiert, um eine Tendenz wiedergeben zu können. Die Werte zeigen, dass 88 % der Befragten den Hauptgrund gegen das InstitutsWiki darin sehen, dass es schneller geht, Daten am Server anzuschauen. Außerdem finden 69 % der Probanden/Probandinnen, dass es leichter ist, einen/eine Kollegen/Kollegin um die benötigte Information zu fragen (siehe Abbildung 13).

Im Gegensatz zu Cunningham's Behauptung, dass die BenutzerInnen eines Wikis Angst haben, dass sie etwas falsch machen könnten,<sup>65</sup> antworteten 88 % der TeilnehmerInnen der

<sup>65</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 325

Befragung, dass diese Angst bei ihnen nur wenig bis überhaupt nicht zu trifft. In Übereinstimmung mit Abbildung 10 gaben 69 % der Befragten an, dass sie das InstitutsWiki bereits aktiv benutzen.

### Was spricht gegen das InstitutsWiki?

- es geht schneller, am Server zu schauen
- es ist leichter jemanden zu fragen
- ich habe Angst etwas falsch zu machen
- ich bin neuen Technologien gegenüber wenig aufgeschlossen und arbeite lieber wie bisher
- ich benutze das Wiki regelmässig aktiv

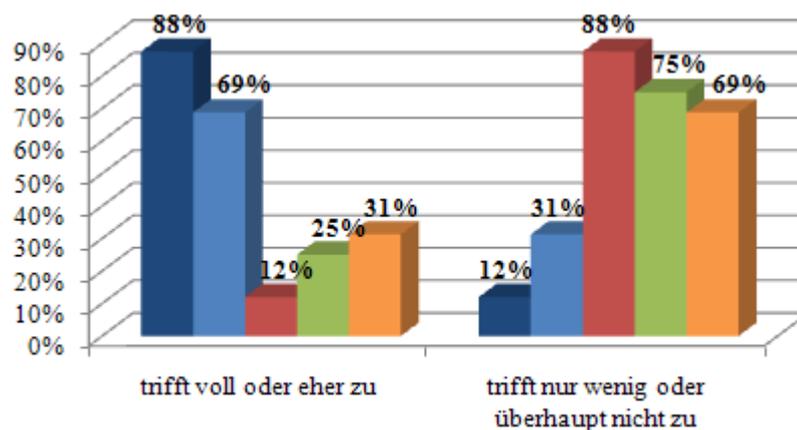


Abbildung 13: Gründe gegen das InstitutsWiki

### Umgang mit Information

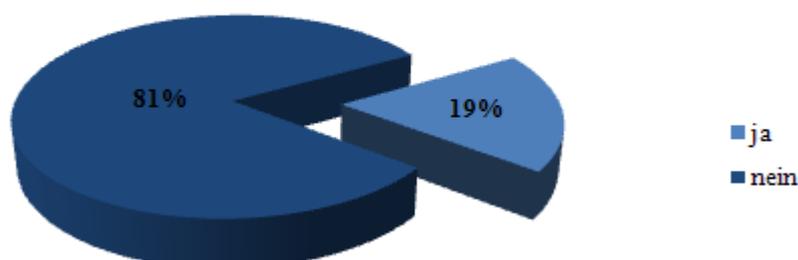
Die Themen Vandalismus und unrichtige Informationen spielen bei einem so offenen System wie Wikipedia eine sehr große Rolle. Diese Bedenken gibt es aber im Intranet wie Abbildung 14 zeigt nicht. Dies deckt sich mit den Ergebnissen aus allen Studien über Intranet-Wikis.<sup>66 67 68</sup>

<sup>66</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2005), S. 475

<sup>67</sup> Vgl. Danis/Singer (2008), S. 504

<sup>68</sup> Vgl. White/Lutters (2007), S. 2

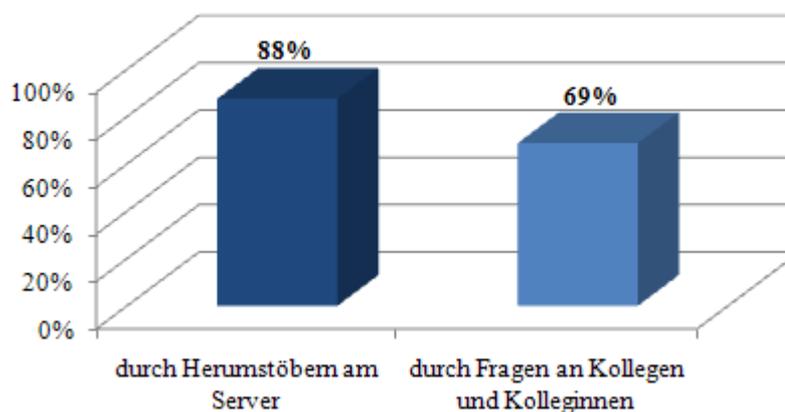
**Hättest du Bedenken darüber, dass die Informationen im InstitutsWiki eventuell nicht stimmen könnten?**



**Abbildung 14: Bedenken wegen unrichtiger Information im InstitutsWiki**

Wie bereits im vorherigen Kapitel aufgezeigt, finden die ArbeitnehmerInnen des Instituts Informationen hauptsächlich durch die Suche am Server oder durch das Fragen von Kollegen und Kolleginnen. Die folgende Grafik veranschaulicht dieses Ergebnis noch etwas deutlicher.

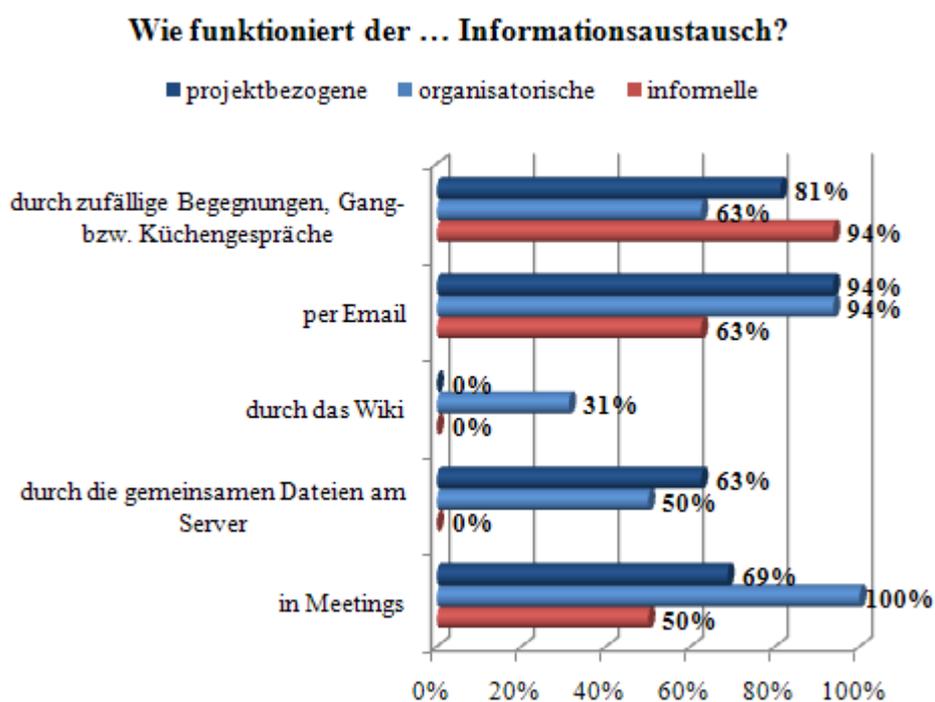
**Wie suchst du hauptsächlich nach Informationen?**



**Abbildung 15: Art der Suche nach Informationen**

Und auch die Frage nach dem Suchweg stimmt mit den Ergebnissen der vorhergehenden Fragen überein. So geben 75 % der Befragten an, dass sie zuerst am Server nachschauen, 63 % der Befragten fragen danach Kollegen und Kolleginnen und 81 % suchen erst an dritter Stelle im Wiki nach Informationen.

Aus den Fragen wie der informelle, organisatorische und projektbezogene Informationsaustausch funktioniert, kann man ersehen, dass im Institut hauptsächlich in Meetings, durch E-Mails, durch die Dateien am Server oder bei zufälligen Begegnungen, Gang- bzw. Küchengesprächen Informationen ausgetauscht werden. Aus der nachfolgenden Grafik in Abbildung 16 sieht man, dass das InstitutsWiki nach Meinung der BenutzerInnen nur für den organisatorischen Informationsaustausch verwendet wird.



**Abbildung 16: Informationsaustausch im Institut**

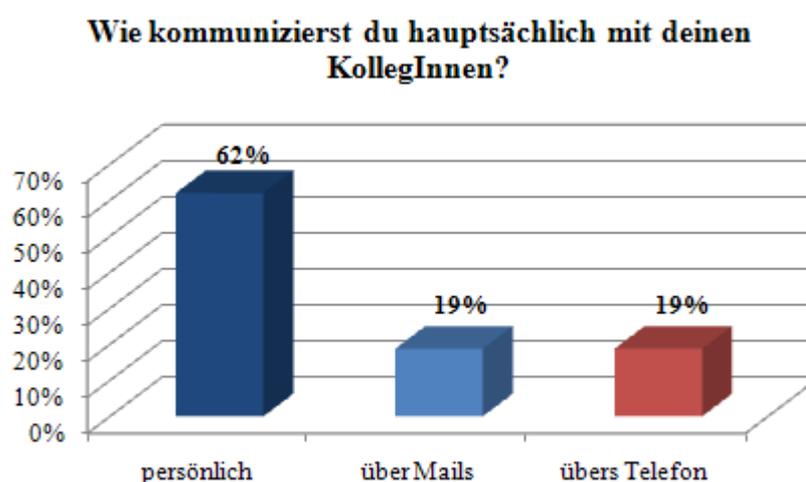
Um überhaupt Information ins InstitutsWiki zu stellen benötigen 69 % der Befragten das Gefühl, dass es sich bei den Informationen um wichtige Inhalte für die anderen MitarbeiterInnen handelt. Dies deckt sich mit dem Collective Effort Model, welches besagt, dass die Wertigkeit einer Handlung die Motivation beeinflusst.<sup>69</sup> In unserem Fall bezieht sich die Motivation darauf, neue Inhalte im InstitutsWiki zu publizieren.

<sup>69</sup> Vgl. Beenen et al. (2004), S. 2

Ein Wiki macht nur wenig Sinn, wenn die Beschäftigten sich weigern, ihr Wissen zu publizieren. Einen Problembereich laut Literatur stellen die Bedenken dar, dass eine Person fremdes Wissen als das Eigene ausgibt und damit eine Beförderung oder Prämie erhält.<sup>70</sup> Diese Problematik tritt im untersuchten Institut überhaupt nicht auf, da kein/keine ArbeitnehmerIn Bedenken diesbezüglich geäußert hat.

### **Kommunikation im Institut**

Die häufigste Art der Kommunikation im Institut ist die interpersonale Kommunikation, d. h. die Angestellten tauschen sich am liebsten persönlich aus. Wie die folgende Abbildung 17 zeigt, kommuniziert nur ein geringer Teil hauptsächlich per E-Mail oder Telefon.



**Abbildung 17: Art der Kommunikation im Institut**

Bei der nächsten Frage mussten die ProbandInnen die einzelnen Kommunikationsarten nach einem Schulnoten-System bewerten. Abbildung 18 stellt diese Bewertung grafisch dar. Auf projektbezogener Ebene finden 88 % der Befragten den Informationsfluss gut. Zu beachten ist, dass 27 % den Informationsfluss auf organisatorischer Ebene nur als genügend empfinden.

<sup>70</sup> Vgl. Buffa (2006), S. 7

### Wie beurteilst du den Informationsfluss auf ... Ebene?

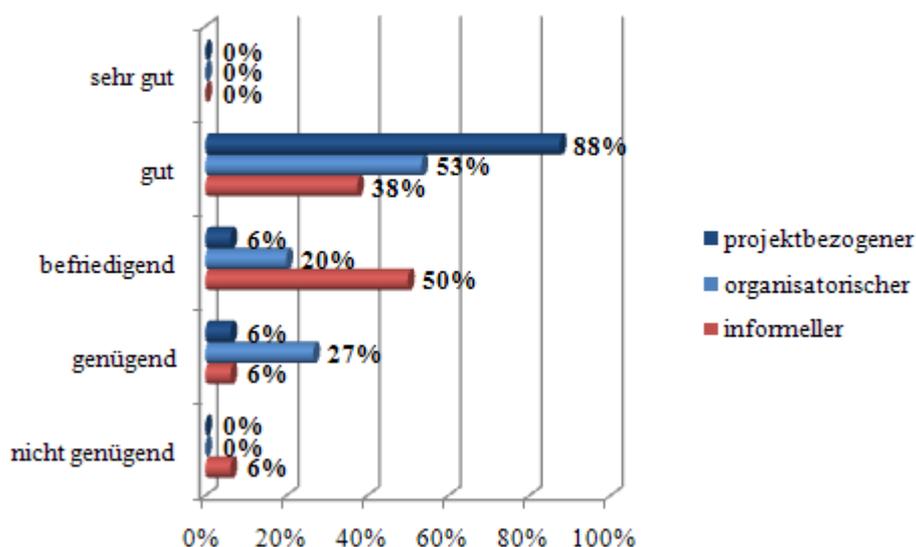


Abbildung 18: Informationsfluss im Institut

Obwohl laut obiger Grafik der Informationsfluss auf projektbezogener Ebene für den Großteil der ArbeitnehmerInnen gut funktioniert finden 53 % der Probanden/Probandinnen, dass die Kommunikation auf diese Ebene zu wenig ist, wie in der nächsten Abbildung 19 ersichtlich wird.

### Wird auf ... kommuniziert?

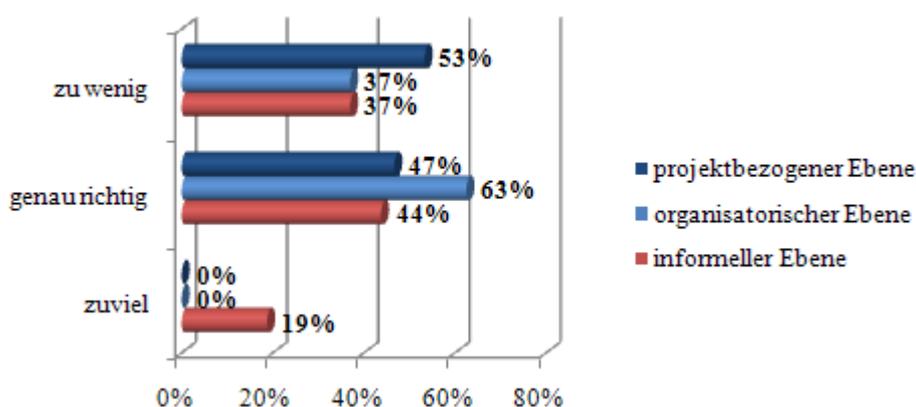
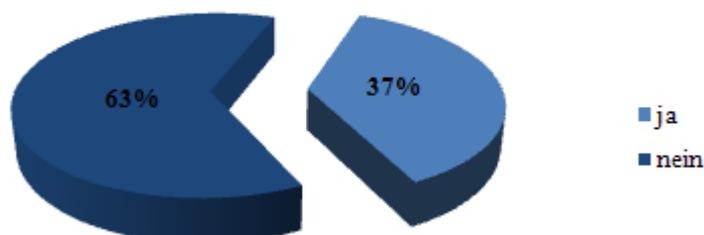


Abbildung 19: Beurteilung der Kommunikation auf den unterschiedlichen Ebenen

### Projektbezogene Informationen

Bei der Frage, ob eine Wiki-Seite pro Projekt sinnvoll wäre, sprechen sich 63 % der Befragten gegen diese Variante aus.

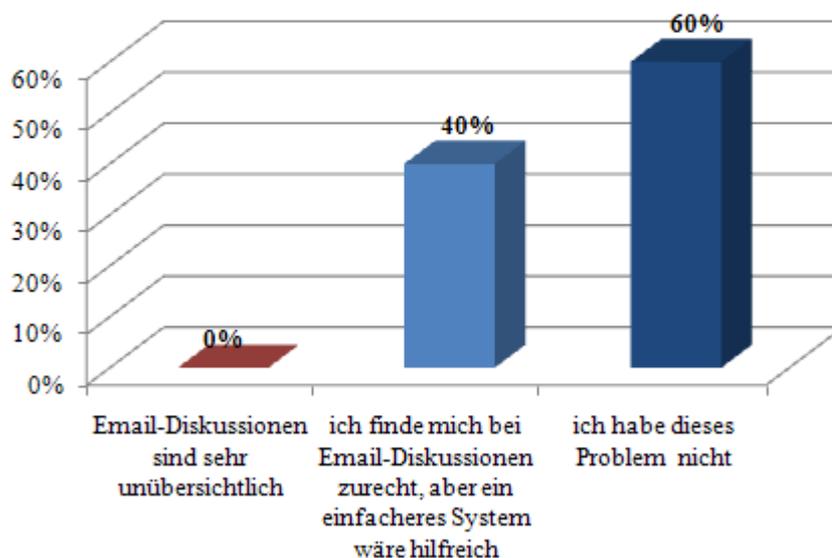
**Wäre eine Wiki Seite pro Projekt sinnvoll?****Abbildung 20: Wunsch nach einer Wiki-Seite pro Projekt**

Die Gründe, welche dagegen sprechen, wurden in einer offenen Frage geklärt und beinhalten Argumente wie, dass es bereits pro Projekt ein Projektblatt, die so genannte Propla, gibt. Darüber hinaus wurde mehrfach argumentiert, dass es neben E-Mails und Server zu zeitaufwendig wäre auch noch das InstitutsWiki zu befüllen.

Argumente, welche für die projektbezogene Variante des InstitutsWikis sprechen, kamen aus der Literatur oder den Interviews und wurden in einer Liste genannt. 50 % der Befürworter meinten zwar, dass Links zu projektspezifischen Dokumenten die Übersichtlichkeit erhöhen, aber keines der weiteren Argumente wurde mehrfach genannt. Ein/Eine SkeptikerIn der projektbezogenen Variante argumentierte damit, dass der Eintritt der gesamten Effekte nicht gesichert sei.

In einem Interview wurde erwähnt, dass das E-Mail-Aufkommen in Projekten sehr hoch und unübersichtlich ist. Die folgende Abbildung 21 zeigt, wie die MitarbeiterInnen zu diesem Problem stehen.

**Manche im Institut meinen, dass in Projekten das Email-Aufkommen zu hoch und unübersichtlich ist.  
Wie schätzt du die Lage ein?**

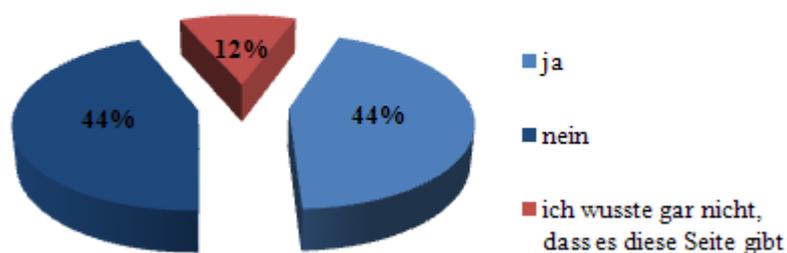


**Abbildung 21: Einschätzung des E-Mail-Aufkommens bei Projekten**

Bei dieser Frage wurde mehrfach genannt, dass die E-Mail Kommunikation oft mit externen ProjektpartnerInnen stattfindet und es daher wenig sinnvoll sei, das interne Instituts-Wiki für Projekte zu verwenden.

Wie bereits in Kapitel 4.1 erwähnt, standen ein paar ForscherInnen vor dem Problem, dass die interne E-Mail-Kommunikation beim Design eines Projektantrages immer unübersichtlicher wurde. Daher kamen sie auf die Idee, dieses Problem durch eine Diskussionsseite im Wiki zu lösen. Die beiden folgende Fragen beziehen sich genau auf diese Diskussionsseite.

**Warst du schon einmal auf der Diskussionsseite?**

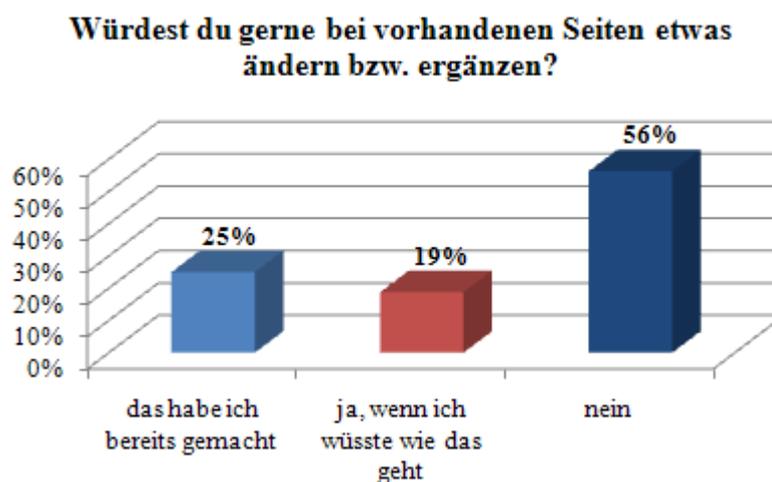


**Abbildung 22: Verwendung der Diskussionsseite im InstitutsWiki**

In Anlehnung an Problembereiche aus der Literatur wurden anschließend die BenutzerInnen gefragt, was sie bei einer Diskussion im Wiki am meisten stören würde. So empfinden es 75 % der Befragten als störend, wenn Informationen zwar publiziert werden, aber keiner/keine liest sie. Genau so viele TeilnehmerInnen der Befragung würde es ärgern, wenn sie die einzigen AutorInnen wären oder wenn jemand die eigenen Informationen überschreibt. Im Gegensatz dazu ist es nur 25 % der Probanden/Probandinnen wichtig, dass die Formatierung auf einer Diskussionsseite eingehalten wird.

### **Aktive Benutzung des InstitutsWikis**

Folgende Fragen beziehen sich auf die Bereitschaft zur aktiven Benutzung des InstitutsWikis. Die nächste Abbildung klärt, ob die MitarbeiterInnen überhaupt das Bedürfnis hätten, bei vorhandenen Seiten Inhalte zu ändern oder zu ergänzen. Nur 25 % der Befragten haben bereits Änderungen an Seiten durchgeführt, während 19 % das nötige Wissen dafür nicht haben. Über die Hälfte der BenutzerInnen (56 %) sind nicht daran interessiert, Änderungen und Ergänzungen im InstitutsWiki vorzunehmen.

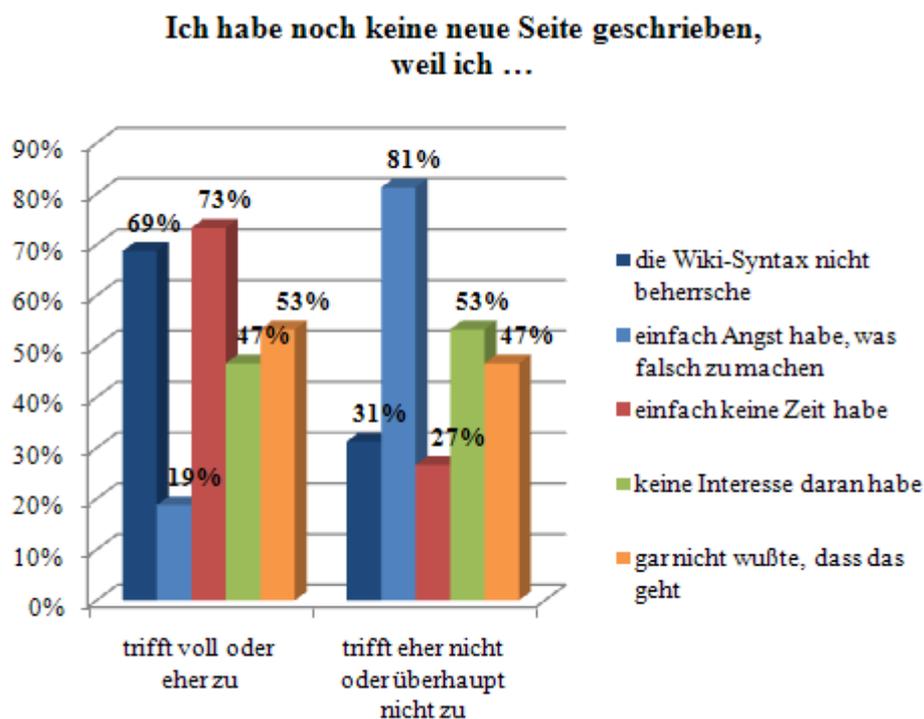


**Abbildung 23: Bereitschaft für Änderungen an Wiki-Seiten**

Allerdings muss man bedenken, dass 50 % der Befragten gar nicht wussten, dass sie die Möglichkeit haben, Seiten zu ändern.

Die Bereitschaft eine neue Seite im InstitutsWiki zu erstellen fällt höher aus, denn 38 % der Probanden/Probandinnen würden eine neue Seite erstellen, wenn sie die Kenntnis dazu hätten. Im Gegensatz zu den oben erwähnten 56 % bei Änderungen haben nur 44 % der Probanden/Probandinnen kein Bedürfnis neue Seiten zu erstellen.

Gründe dafür finden sich in Abbildung 24 und reichen von Mangel an Zeit bis zu wenig Kenntnisse über die Wiki-Syntax. Keinen Grund stellt dagegen die Angst dar, etwas falsch zu machen.



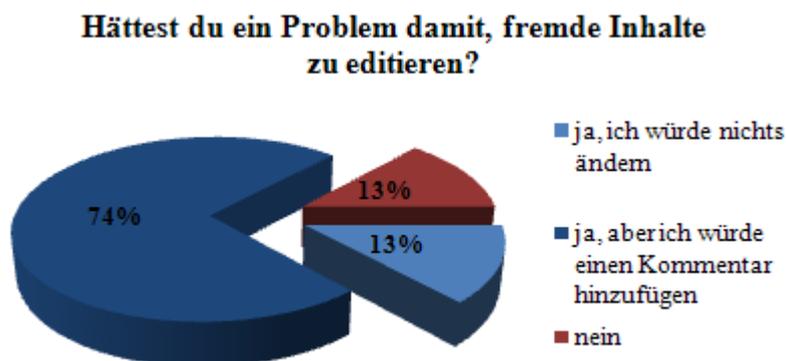
**Abbildung 24: Gründe gegen das Erstellen von neuen Seiten**

Die BenutzerInnen, welche bereits neue Seiten erstellt oder vorhandene Seiten editiert haben, machen nur 13 % der Befragten aus und diese geben an, dass sie zwar Probleme mit der Syntax, mit dem Setzen von Links oder der Darstellung von Bildern hatten, aber diese Schwierigkeiten sehr schnell gelöst haben.

Ein weiterer Punkt, welcher laut Cunningham Probleme verursachen kann, sind die Bedenken der Wiki-UserInnen Inhalte von anderen BenutzerInnen zu editieren.<sup>71</sup> Dies deckt sich mit den Ergebnissen aus der folgenden Frage (siehe Abbildung 25), bei der 13 % der

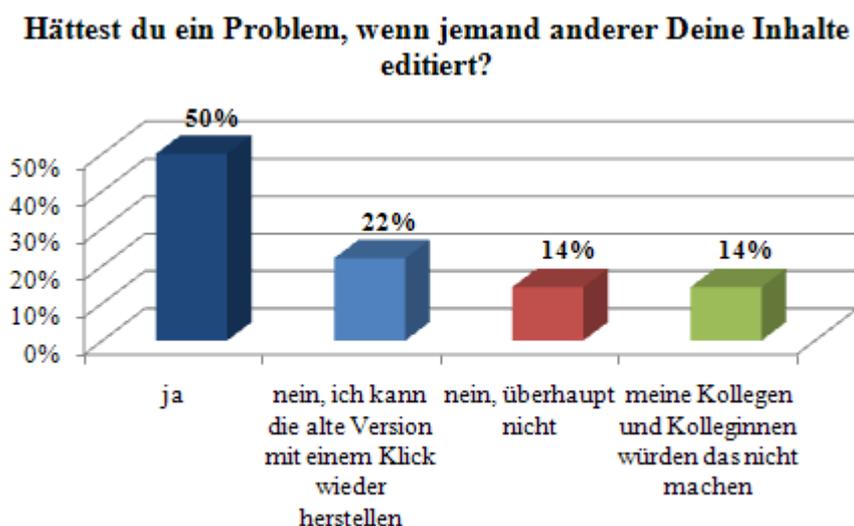
<sup>71</sup> Vgl. Leuf/Cunningham (2001), S. 324

TeilnehmerInnen der Befragung fremde Inhalte überhaupt nicht verändern und 73 % nur einen Kommentar hinterlassen würden.



**Abbildung 25: Umgang mit Änderungen an fremden Inhalten**

Auf die Frage, ob es als Problem angesehen wird, wenn eigene Inhalte von Dritten verändert werden, antworten 50 % der Befragten mit "ja". Nur 22 % wissen, dass es eine Backup-Variante jeder Wiki-Seite gibt und den Rest der Probanden/Probandinnen (28 %) stören die Änderungen nicht oder sie sind davon überzeugt, dass die Kollegen und Kolleginnen keine Änderungen machen würden.

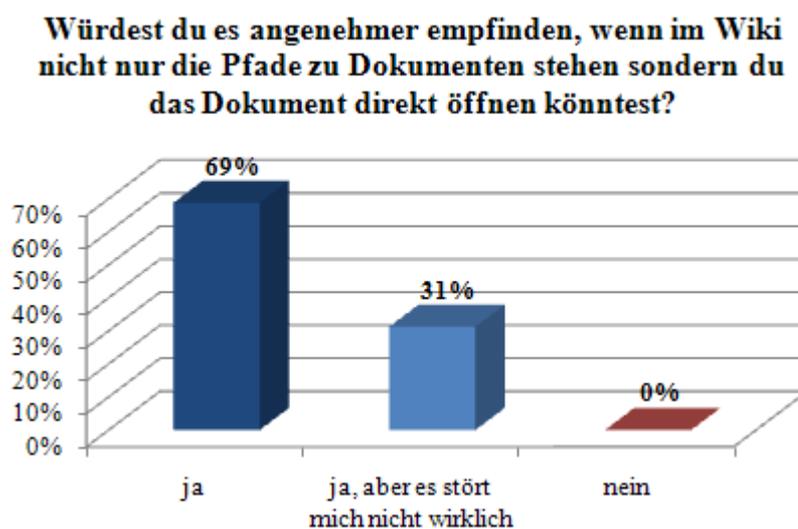


**Abbildung 26: Umgang mit Änderungen an eigenen Inhalten**

### **BenutzerInnenfreundlichkeit**

Ein Thema, welches sich auch aus den Interviews ergab, behandelte das Problem, dass es im InstitutsWiki nicht möglich ist, Dokumente direkt zu öffnen. So empfanden es einige

Probanden/Probandinnen als störend, dass zuerst der Link kopiert, danach in die Adressleiste des Windows Explorer eingefügt werden muss und sich erst dann das Dokument öffnet. Um zu klären, ob dies ein allgemeines Problem darstellt, wurde es in den Fragebogen integriert. Das Ergebnis war, dass 69 % der Probanden/Probandinnen es als angenehmer empfinden würden, wenn sich das Dokument direkt beim Anklicken öffnet. Der Rest würde es zwar als angenehm empfinden, stört sich aber nicht an der bisherigen Vorgangsweise.

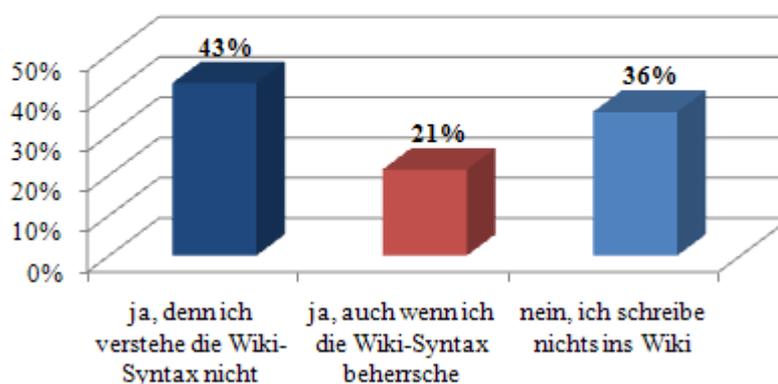


**Abbildung 27: Wunsch nach direktem Öffnen von Dokumenten aus dem InstitutsWiki heraus**

Aus einer Studie von Désilets ergab sich, dass zwei der drei größten Probleme in einem Wiki in der Erstellung von Links und im Schreiben von Inhalten liegen.<sup>72</sup> Dies gab Anlass den InstitutsmitarbeiterInnen die nächste Frage zu stellen. So würde es 64 % der Befragten helfen, wenn ein grafischer Texteditor, wie in Kapitel 2.3.2.1 beschrieben, im InstitutsWiki integriert wäre. 36 % der Befragten gaben an, dass sie dieses Tool nicht benötigen, da sie nicht vorhaben, neue Inhalte ins Wiki zu stellen.

<sup>72</sup> Vgl. Désilets et al. (2004), S. 8

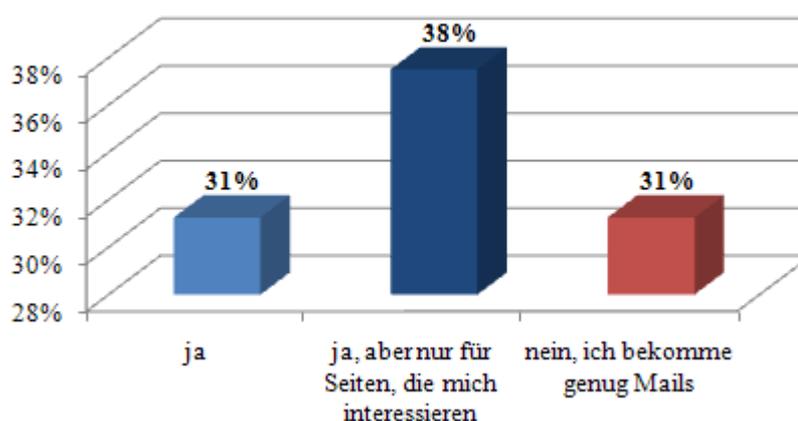
**Würde ein grafischer Texteditor (in Anlehnung an Word) dir dabei helfen, Seiten zu verfassen oder neue Seiten zu erstellen?**



**Abbildung 28: Wunsch nach grafischem Texteditor im InstitutsWiki**

Aus einem Interview ergab sich auch die Fragestellung, ob es möglich wäre, eine E-Mail zu bekommen, sobald neue oder geänderte Inhalte ins InstitutsWiki gestellt werden. Auf die Frage, ob das für alle MitarbeiterInnen hilfreich wäre, meinten 69 % der TeilnehmerInnen, dass sie gerne Informationen über Änderungen im Wiki per E-Mail erhalten würden. Nur 31 % meinten, dass sie schon genügend E-Mails bekommen.

**Wäre es hilfreich, wenn du eine Email bekommst, wenn sich etwas im InstitutsWiki ändert?**



**Abbildung 29: Wunsch nach einer E-Mail bei Änderungen im InstitutsWiki**

#### 4.4.2.2 Bivariate Datenanalyse

In diesem Kapitel sollen einige ausgewählte Ergebnisse miteinander in Beziehung gesetzt und analysiert werden.

Die folgende Tabelle 8 beinhaltet die Häufigkeitsverteilung der beiden Fragen "Wie oft benutzt Du das InstitutsWiki?" und "Warum benutzt du das InstitutsWiki nicht öfters?". Auffällig ist, dass es für 80 % der täglichen und 85 % der BenutzerInnen, welche das InstitutsWiki drei bis vier Mal pro Woche verwenden, trotzdem noch schneller geht, Daten am Server anzuschauen. Fehlende Kenntnisse der Wiki-Syntax stellen für 60 % der täglichen AnwenderInnen keine Problem dar. Egal, wie oft die Angestellten das InstitutsWiki benutzen, ein Großteil stört sich daran, dass man Dokumente aus dem Wiki heraus nicht direkt öffnen kann. Obwohl es 100 % der Befragten, die das Wiki seltener als ein bis zwei Mal pro Woche benutzen, nicht stört, muss man hier anmerken, dass diese BenutzerInnengruppe nur 6 % der Gesamtheit ausmacht. Des Weiteren stellt es für alle InstitutsWiki-UserInnen ein großes Problem dar, dass es keine Gewissheit gibt, dass Inhalte, die dem Wiki hinzugefügt werden, auch gelesen werden. Wie bereits in Abbildung 24 ersichtlich, ist Angst kein wesentlicher Faktor, welcher gegen die Benutzung des InstitutsWikis spricht.

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>	<b>täglich</b>	<b>3-4 mal pro Woche</b>	<b>1-2 mal pro Woche</b>	<b>seltener</b>
	<b>100 %</b>	<b>31 %</b>	<b>44 %</b>	<b>19 %</b>	<b>6 %</b>
<b>es ist leichter jemanden zu fragen</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>69 %</b>	60 %	57 %	100 %	100 %
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>31 %</b>	40 %	43 %		
<b>es geht schneller, am Server zu schauen</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>88 %</b>	80 %	85 %	100 %	100 %
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>12 %</b>	20 %	15 %		
<b>es fehlen die Kenntnisse über die Syntax</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>50 %</b>	40 %	43 %	67 %	100 %
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>50 %</b>	60 %	57 %	33 %	
<b>man kann Dokumente nicht direkt öffnen, sondern es gibt nur Pfade zu den Dateien am Sonnenschein</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>74 %</b>	80 %	86 %	67 %	
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>26 %</b>	20 %	14 %	33 %	100 %

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>	<b>täglich</b>	<b>3-4 mal pro Woche</b>	<b>1-2 mal pro Woche</b>	<b>seltener</b>
	<b>100 %</b>	<b>31 %</b>	<b>44 %</b>	<b>19 %</b>	<b>6 %</b>
<b>ich möchte mich eher auf die inhaltliche Arbeit konzentrieren</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>50 %</b>	40 %	71 %	33 %	
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>50 %</b>	60 %	29 %	67 %	100 %
<b>man bekommt keine Information, dass es neue Inhalte gibt</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>62 %</b>	40 %	71 %	67 %	100 %
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>38 %</b>	60 %	29 %	33 %	
<b>wenn ich etwas brauche finde ich es nicht schnell genug</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>69 %</b>	60 %	71 %	67 %	100 %
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>31 %</b>	40 %	29 %	33 %	
<b>ich weiß gar nicht, was das Wiki alles kann und wie es genutzt wird</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>50 %</b>	20 %	58 %	67 %	100 %
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>50 %</b>	80 %	42 %	33 %	
<b>ich bin neuen Technologien gegenüber wenig aufgeschlossen und arbeite lieber wie bisher</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>25 %</b>	40 %	14 %	33 %	
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>75 %</b>	60 %	86 %	67 %	100 %
<b>wenn ich Inhalte im Wiki einfüge habe ich nicht die Gewissheit, dass es auch gelesen wird</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>74 %</b>	80 %	57 %	100 %	100 %
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>26 %</b>	20 %	43 %		
<b>ich habe Angst etwas falsch zu machen</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>13 %</b>	20 %	14 %		
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>87 %</b>	80 %	86 %	100 %	100 %
<b>ich habe keine Zeit mich mit dem Wiki zu beschäftigen</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>63 %</b>	40 %	85 %	33 %	100 %
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>37 %</b>	60 %	15 %	67 %	
<b>ich benutze das Wiki regelmäßig aktiv</b>					
<i>trifft voll oder eher zu</i>	<b>31 %</b>	40 %	28 %	33 %	
<i>trifft nur wenig oder überhaupt nicht zu</i>	<b>69 %</b>	60 %	72 %	67 %	100 %

Tabelle 8: Kreuztabelle: Häufigkeit der Benutzung/Gründe gegen eine häufigere Benutzung

Einen gewissen Widerspruch stellt Tabelle 9 dar. So geben 80 % der täglichen BenutzerInnen an, dass sie neuen, computerbezogenen Anwendungen gegenüber wenig aufgeschlossen sind.

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>	<b>täglich</b>	<b>3-4 mal pro Woche</b>	<b>1-2 mal pro Woche</b>	<b>seltener</b>
	100 %	31 %	44 %	19 %	6 %
<b>sehr aufgeschlossen</b>	19 %		29 %	33 %	
<b>eher aufgeschlossen</b>	38 %	20 %	43 %	33 %	100 %
<b>wenig aufgeschlossen</b>	44 %	<b>80 %</b>	29 %	33 %	
<b>gänzlich abgeneigt</b>					

**Tabelle 9: Kreuztabelle: Technikaffinität/Häufigkeit der Benutzung**

Betrachtet man aber Tabelle 10, stellt sich heraus, dass die Gesamtheit der täglichen AnwenderInnen kein Bedürfnis danach haben, Änderungen oder Ergänzungen an vorhandenen Seiten zu tätigen d. h. sie agieren im InstitutsWiki als reine LeserInnen.

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>	<b>täglich</b>	<b>3-4 mal pro Woche</b>	<b>1-2 mal pro Woche</b>	<b>seltener</b>
	100 %	31 %	44 %	19 %	6 %
<b>ja, das habe ich bereits gemacht</b>	25 %		42 %	33 %	
<b>ja, wenn ich wüsste wie das geht</b>	19 %		29 %		100 %
<b>nein</b>	56 %	<b>100 %</b>	29 %	67 %	

**Tabelle 10: Kreuztabelle: Änderungen an Seiten/Häufigkeit der Benutzung**

#### 4.4.3 Erkenntnisse

Probleme, welche bereits in anderen Studien beschrieben wurden, traten auch im InstitutsWiki auf. Diese reichen von geringer Technikaffinität der MitarbeiterInnen über Bevorzugung von E-Mails bis zum Fehlen der notwendigen Kenntnisse. Die nächsten Kapitel behandeln diese Problembereiche und geben Antwort auf die in der Einleitung gestellte Frage "Welche Faktoren beeinflussen die Nutzung des Intranet-Wikis durch die MitarbeiterInnen?".

#### 4.4.3.1 Geringe Technikaffinität

Ein wohl sehr wichtiger Aspekt, welcher die Nutzung des InstitutsWikis beeinflusst, ist sicherlich die geringe Technikaffinität der MitarbeiterInnen. So sind knapp die Hälfte der Probanden/Probandinnen neuen, computerbezogenen Anwendungen gegenüber nur wenig aufgeschlossen. Des Weiteren erachtet es ein Großteil der Befragten als nicht sinnvoll, das InstitutsWiki für Projekte zu verwenden und auch die Unwilligkeit, Änderungen oder Ergänzungen an vorhandenen Seiten im Wiki vorzunehmen fällt sehr hoch aus.

#### 4.4.3.2 Server, interpersonale Kommunikation und E-Mail

Aus dieser Umfrage wurde ersichtlich, dass der interne Server, die interpersonale Kommunikation und das Medium E-Mail dem InstitutsWiki bevorzugt werden. So geben fast alle TeilnehmerInnen an, dass die gewünschten Informationen am Server schneller gefunden werden als im InstitutsWiki und darum der Server die erste Anlaufstelle ist, wenn Informationen gesucht werden.

Entsprechend der am Institut vorherrschenden Unternehmenskultur tauschen sich die Beschäftigten hauptsächlich mittels interpersonaler Kommunikation aus. So gibt mehr als die Hälfte der Befragten an, dass sie am Häufigsten persönlich mit ihren Kollegen und Kolleginnen kommuniziert. Darüber hinaus kann man aus den Fragen, welche sich auf die Funktionsweise des informellen, organisatorischen und projektbezogenen Informationsaustausches beziehen, ersehen, dass im Institut hauptsächlich in Meetings oder bei zufälligen Begegnungen und Gang- bzw. Küchengesprächen Informationen ausgetauscht werden. Werden also Informationen am Server nicht gefunden ist es der nächste Schritt, Kollegen und Kolleginnen zu fragen.

Abbildung 16 zeigt, dass das Medium E-Mail in allen drei Bereichen des Informationsaustausches eine sehr große Rolle spielt. Und auch neue Informationen werden nicht ins InstitutsWiki gestellt, sondern per E-Mail an alle ForscherInnen weitergeleitet. Entgegen der Aussage in einem geführten Interview geben mehr als die Hälfte der Probanden/Probandinnen an, dass sie das E-Mail-Aufkommen in Projekten nicht als zu hoch und unübersichtlich empfinden.

#### 4.4.3.3 Fehlende Kenntnisse über die Technik

Nur ein Viertel der TeilnehmerInnen gaben an, dass es bei der Einführung des InstitutsWikis eine Einschulung gab. Rund die Hälfte gab des Weiteren an, dass die fehlenden Kenntnisse über die Wiki-Syntax und über die Möglichkeiten, welche ein Wiki bietet, mit ein Grund sind, das InstitutsWiki nicht öfters zu benutzen. Genau so viele BenutzerInnen hatten keine Ahnung, dass es eine Suchfunktion im Wiki gibt oder dass sie die Möglichkeit haben, Änderungen an bestimmten Seiten zu tätigen. Und zwei Drittel der Wiki-UserInnen wusste gar nicht, dass sie die Möglichkeit haben, neue Seiten zu erstellen.

#### 4.4.3.4 Zeitfaktor

Wie bereits in einer Studie über ein Wiki-System als Wissensbasis aufgezeigt,<sup>73</sup> ist der Faktor Zeit ein triftiger Grund, welcher gegen das InstitutsWiki spricht. So geben über 60 % der Befragten an, dass sie keine Zeit haben, um sich mit dem InstitutsWiki zu beschäftigen, wobei die ArbeitnehmerInnen, welche kürzer als drei Jahre im Institut beschäftigt sind hauptsächlich davon betroffen sind.

#### 4.4.3.5 Mangelnde Beteiligung

Das TrittbrettfahrerInnenproblem entsteht, wenn jemand den Nutzen eines Gutes erlangt, ohne dafür zu bezahlen. Auch in Wiki-Systemen tritt dieses Problem auf, wenn es nur wenige AutorInnen und viele LeserInnen gibt<sup>74</sup>. Diese Thematik beschäftigt auch die Beschäftigten im Institut, denn 75 % der TeilnehmerInnen geben an, dass es sie stören würden, wenn sie die einzigen AutorInnen wären. Und trotzdem haben erst 25 % der AnwenderInnen Änderungen an einer Seite vorgenommen bzw. 13 % eine neue Seite erstellt.

#### 4.4.3.6 Probleme mit dem Wiki-Prinzip

Wie bereits in Kapitel 2.4.4 erwähnt, ist es wichtig vor der Einführung eines Wiki-Systems zu klären, wie die MitarbeiterInnen dem Wiki-Prinzip "Jeder-darf-alles-bearbeiten" gegen-

---

<sup>73</sup> Vgl. Klein/Smith (2008), S. 170

<sup>74</sup> Vgl. Ebersbach et al. (2008), S. 33

über stehen. Die Beschäftigten des Instituts können mit diesem Prinzip nicht sehr viel anfangen, denn 82 % der Befragten möchten fremde Inhalte nicht editieren und 44 % haben ein Problem damit, wenn eigene Inhalte verändert werden.

## **5 Einleitung des Verbesserungsprozesses**

Da der Wiki-Klon TWiki eigens für Unternehmen konzipiert wurde, war der erste Gedanke nach der Analyse des InstitutsWikis, auf diesen Klon umzustellen. Nach der Installation der Software und dem Import der Daten aus dem InstitutsWiki war aber schnell klar, dass dies nicht die ideale Lösung darstellt. Nachdem die Wiki-Syntax und das Layout des TWikis unterschiedlich zu MediaWiki sind, würde eine Umstellung bei den InstitutsmitarbeiterInnen, welche eine geringe Technikaffinität aufweisen, nur Widerstand hervorrufen. Darüber hinaus kommt der große Vorteil des TWikis, dass durch die Webs auch mehrere Wikis für unterschiedliche Projektgruppen betrieben werden können, im Institut nicht zum Tragen, denn 63 % der TeilnehmerInnen finden es nicht sinnvoll, pro Projekt eine Wiki-Seite zu erstellen.

Um eine Verbesserung des vorhandenen Wikis einleiten zu können, wurden die unterschiedlichen Extensions von MediaWiki integriert und getestet. Eine Forderung der Befragten war es, dass Verweise zu Dateien am internen Server gleich direkt vom Browser aus mit der entsprechenden Anwendung gestartet werden. Aus Sicherheitsgründen verbietet Mozilla Firefox, der im Institut verwendete Browser, den Zugriff auf lokale Dateien mittels dem Protokoll "file:///". Dieses Problem konnte durch ein entsprechendes Browser-Plug-In namens LocalLink gelöst werden. Zudem musste die Konfigurationsdatei des MediaWikis angepasst werden und das Protokoll explizit erlaubt werden. Der Pfad zu Dateien am internen Server kann damit wie folgt angegeben werden: [file:///server/datei]. Wird nun der Link mit der rechten Maustaste ausgewählt, erscheint der Dialog "Link in lokalem Kontext öffnen" und es wird automatisch die Anwendung gestartet, welche für die jeweilige Datei benötigt wird.

Mehr als die Hälfte der Befragten sprach sich für einen so genannten WYSIWYG-Editor aus. Dabei wird die Formatierung vergleichbar mit Textverarbeitungsprogrammen mittels Schaltflächen realisiert und der Text während der Bearbeitung genauso angezeigt wie später bei der Ausgabe im Webbrowser. Diese Forderung wurde durch eine Extension namens FCKeditor gelöst. Dieser freie Editor ist mit zahlreichen Browsern kompatibel und erlaubt es den Wiki-UserInnen die Seiten so zu formatieren, wie sie es von Microsoft

Word gewohnt sind. Vor der Installation der Extension war es aber noch notwendig, die vorhandene MediaWiki Version auf die aktuelle Version zu bringen. Hierfür mussten die Dateien des InstitutsWikis und die SQL-Datenbank gesichert werden, um im Notfall auf die alte Version zurückgreifen zu können. Anschließend erfolgte die Durchführung des Update-Skripts, vor allem um die Datenbank an die neue Struktur anzupassen. Nach einigen Problemen mit der Datenbank und einer falschen Einstellung beim maximal erlaubten Speicherplatzverbrauch eines PHP-Skripts konnte der entsprechende Eintrag zur Integration des Editors in der Konfigurationsdatei gemacht werden. Die AnwenderInnen haben nun die Möglichkeit zwischen dem FCKeditor und dem herkömmlichen Wiki-Text zu wählen. Falls weiterhin mit der Wiki-Syntax gearbeitet werden möchte, gelangt man nun über das Hauptmenü zu einer Wiki-Seite, in der die wichtigsten Formatierungsregeln aufgelistet sind.

Nachdem sich das InstitutsWiki zunehmend vergrößert und damit immer unübersichtlicher wird, musste eine Möglichkeit eingebaut werden, um das Wiki besser zu strukturieren. Wie bereits in Kapitel 2.4.2 erwähnt, ist ein Vorteil von einem Wiki, dass alle Informationen auf gleicher hierarchischer Ebene liegen, allerdings birgt diese fehlende Struktur immer die Gefahr der Redundanz. Eine Lösung dieses Problems bestand darin, die Funktion von Unterseiten einzubauen, welche es erlaubt Themenhierarchien für Artikel zu schaffen. Hierfür musste wiederum die Konfigurationsdatei angepasst und die bereits vorhandenen Wiki-Seiten hierarchisch geordnet werden. Somit ist es nun möglich, eine Unterseite zu einer Unterseite einer Themenseite zu erstellen, wobei der Pfad unterhalb der Überschrift angezeigt wird.

Außerdem wurde die Suchfunktion des InstitutsWikis in der Navigationsleiste weiter nach oben gereiht, da diese vielen der Probanden/Probandinnen gar nicht bekannt war. Ein weiterer Schritt, um den Angestellten die Suche nach Information im InstitutsWiki zu erleichtern ist es, die Suche nach weniger als vier Zeichen zu ermöglichen. Dafür musste die Konfigurationsdatei von MySQL geändert und der Index der Datenbank neu aufgebaut werden.

Ein weiterer Punkt, welcher den TeilnehmerInnen sehr wichtig erschien, ist die Benachrichtigung per E-Mail bei Änderungen an vorhandenen Seiten. Damit erhöhen sich die

Chancen, dass Einträge im InstitutsWiki auch gelesen werden. MediaWiki bietet bereits die Möglichkeit, dass angemeldeten BenutzerInnen E-Mails bei Änderungen an beobachteten Seiten automatisch zugesandt werden. Deshalb wurde für jeden/jede MitarbeiterIn im Institut ein Benutzerkonto angelegt und die dementsprechenden Einstellungen gemacht.

## 6 Zusammenfassung und Ausblick

Durch die im Rahmen dieser Diplomarbeit geführten Interviews und den erstellten Fragebogen konnte ermittelt werden, dass die meisten MitarbeiterInnen das InstitutsWiki täglich bis vier Mal pro Woche verwenden, allerdings muss erwähnt werden, dass die meisten nur als reine LeserInnen fungieren. Der Zweck des InstitutsWikis wird hauptsächlich darin gesehen, dass Entscheidungen mitgeteilt, Informationen allgemein zugänglich und aktuelle Termine ersichtlich gemacht werden. Außerdem dient es als Portal zu einer Bibliotheks- und Adressdatenbank und zum Teil auch zum internen Server. Da das InstitutsWiki aber vom so genannten "one Webmaster syndrome" beherrscht wird, kommt es nicht als das Instrument, als das es erfunden wurde, zur Anwendung. So meinte ein/eine Befragte/r, dass der organisatorische Informationsaustausch im InstitutsWiki von oben nach unten passiert, d. h. das InstitutsWiki dient als reiner Informationsspeicher, welcher vom Geschäftsführer des Instituts gepflegt wird. Die Versuche, das InstitutsWiki als Kommunikationsplattform, welche die Kollaboration mehrerer Akteure/Akteurinnen erleichtern soll, zu nutzen, befinden sich noch in den Kinderschuhen.

Abschließend soll hier noch ein Zitat eines/einer InterviewpartnerIn erwähnt werden, welches einen möglichen Ausblick in die Zukunft des InstitutsWikis gewährt:

*"Ich glaub auch, dass es sich zunehmend durchsetzen wird, weil es ... Wenn jetzt z. B. diese Diskussion da läuft ... dann ist das schon mal für eine Gruppe von Wissenschaftlern im Institut ein Einstieg ... und das nächste Mal macht man es wieder und dann diskutieren vielleicht andere Leute und nachher wissen es schon mehr ... Wenn das ein paar Mal so gelaufen ist ... Also ich denk mir, wenn du das Interview sagen wir in einem Jahr oder in zwei Jahren oder in drei Jahren durchführen würdest, wäre das schon wieder ganz etwas anderes ... "*

## Literaturverzeichnis

### **Beenen et al. (2004):**

Beenen, Gerard/Ling, Kimberly/Wang, Xiaoqing/Chang, Klarissa/Frankowski, Dan/Resnick, Paul/Kraut, Robert E.: Using Social Psychology to Motivate Contributions to Online Communities, in CSCW'04, Chicago, Illinois, USA, 2004.

### **Berners-Lee (1999):**

Berners-Lee, Tim: Der Web-Report/Der Schöpfer des World Wide Webs über das grenzenlose Potential des Internets, München, 1999.

### **Buffa (2006):**

Buffa, Michel: Intranet wikis, in: Proceedings of the IntraWeb Workshop/15th International Conference on World Wide Web, Edinburgh, 2006.

### **Danis/Singer (2008):**

Danis, Catalina/Singer, David: A Wiki Instance in the Enterprise/Opportunities, Concerns and Reality, in CSCW'08, San Diego, California, USA, 2008.

### **Désilets et al. (2004):**

Désilets, Alain/Paquet, Sébastien/Vinson, Norman G.: Are Wikis Usable?, in: Wiki-Sym'05, San Diego, CA, U.S.A., 2004.

### **Duden (1990):**

Duden: Fremdwörterbuch, Mannheim, 1990.

### **Ebersbach et al. (2008):**

Ebersbach, Anja/Glaser, Markus/Heigl, Richard: Wiki-Tools/Kollaboration im Web, Berlin/Heidelberg, 2008.

### **Friedrichs (1990):**

Friedrichs, Jürgen: Methoden empirischer Sozialforschung, Opladen, 1990.

**Hadler (2005):**

Hadler, Markus: Quantitative Datenanalyse für Sozialwissenschaftler, Wien, 2005.

**Holland/Scharnbacher (2006):**

Holland, Heinrich/Scharnbacher, Kurt: Grundlagen der Statistik, Wiesbaden, 2006.

**Klein/Smith (2008):**

Klein, Rebecca/Smith, Matthew: Pursuing the Peak of Excellence/Wiki as a Knowledge Base, in SIGUCCS'08, Portland, Oregon, USA, 2008.

**Krallmann et al. (2007):**

Krallmann, Hermann/Schönherr, Marten/Trier, Matthias: Systemanalyse im Unternehmen/Prozessorientierte Methode der Wirtschaftsinformatik, Oldenbourg, 2007.

**Lamnek (1995):**

Lamnek, Siegfried: Qualitative Sozialforschung/Band 2/Methoden und Techniken, München/Weinheim, 1995.

**Lange (2006):**

Lange, Christoph (Hrsg.): Wikis und Blogs/Planen. Einrichten. Verwalten, Böblingen, 2006.

**Leuf/Cunningham (2001):**

Leuf, Bo/Cunningham, Ward: The Wiki Way/Quick Collaboration on the Web, Boston, 2001.

**Liebold/Trinczek (2002):**

Liebold, Rainer/Trinczek, Rainer: Experteninterviews, in: Kühl, Stefan/Strodtholz, Petra (Hrsg.): Methoden der Organisationsforschung/Ein Handbuch, Hamburg, 2002, S. 33-71.

**Mader (2008):**

Mader, Stewart: wikipatterns/a practical guide to improving productivity and collaboration in your organization, Indianapolis, 2008.

**Majchrzak et al. (2006):**

Majchrzak, Ann/Wagner, Christian/Yates, Dave: Corporate Wiki Users/Results of a Survey, in Proceedings of WikiSym'06, Odense, Denmark, 2006.

**Möller (2006):**

Möller, Erik: Die heimliche Medienrevolution, Hannover, 2006.

**O'Hara-Devereaux/Johansen (1994):**

O'Hara-Devereaux, Mary/Johansen, Robert: Global Work/Bridging Distance, Culture & Time, San Francisco, 1994.

**Plus et al. (2002):**

Plus, Christoph/Bongulielmi, Luca/Henseler, Patrick: Leitfaden für den Aufbau einer unternehmensinternen Wissensbasis mit Hilfe von Wiki, Zürich, 2002.

**Porst (2008):**

Porst, Rolf: Fragebogen/Ein Arbeitsbuch, Wiesbaden, 2008.

**Stahlknecht/Hasenkamp (2005):**

Stahlknecht, Peter/Hasenkamp, Ulrich: Einführung in die Wirtschaftsinformatik, Berlin/Heidelberg/New York, 2005.

**White/Lutters (2007):**

White, Kevin F./Lutters Wayne G.: Midweight Collaborative Remembering/Wikis in the Workplace, in CHIMIT'07, Cambridge, MA, U.S.A, 2007.

---

## Anhang

### A1 Interviewleitfaden

Vielen Dank für deine Bereitschaft mit mir über das InstitutsWiki zu sprechen.

Das Interview ist vertraulich. Die Daten werden anonymisiert und ohne dein Einverständnis nicht an Dritte weitergegeben.

Das Interview wird maximal eine Stunden dauern. Passt das für dich?

Wenn du eine Frage nicht verstehst, lass es mich bitte wissen, ich werde dann die Frage umformulieren.

#### Einstiegsfrage/Erzählaufforderung

- **Erzähl mir bitte über deine persönlichen Erfahrungen mit dem InstitutsWiki**  
...

#### Themen

##### **Verwendung**

- Welchen Zweck erfüllt das InstitutsWiki deiner Meinung nach?
- Welchen Nutzen hat es deiner Meinung nach für das Institut?
- Welchen Nutzen hat es deiner Meinung nach für die MitarbeiterInnen?
- Was sind deine Motive für die Benutzung?
- Was sind Hindernisse, dass du es nicht benutzt?
- Was würde dafür/dagegen sprechen, das Wiki für Projekte zu verwenden?
- Fallen dir Informationen ein, die nicht dokumentiert sind und verloren gehen, wenn jemand das Unternehmen verlässt?
- Was sagst du zur Technik des Wikis? (Syntax, Navigation, Links zu Dateien, Suchfunktion)

**Kollaboration**

- Wie kommst du eigentlich zu Informationen, wenn du etwas nicht weißt?
- Verwendest du auch das Wiki dafür? Wenn ja, für was?

**Motivation**

Es gibt ja im InstitutsWiki den Menüpunkt "Themenseite" auf der alle MitarbeiterInnen Seiten selbst erstellen können.

- Welche Gründe könnte es deiner Meinung nach haben, dass die MitarbeiterInnen ihr Wissen nicht im InstitutsWiki publizieren?
- Kurze Zwischenfrage: Würdest du gerne Seiten im InstitutsWiki verändern bzw. neue Seiten erstellen?

**Belohnung**

- Welche Art von Anerkennung würdest du verlangen, wenn du dein Wissen im Wiki veröffentlichst?

**Abschließende Fragen**

- Gibt es noch etwas zu sagen, das dir vielleicht in der Zwischenzeit noch eingefallen ist, aber noch nicht erwähnt wurde?
- Zusammenfassend, was würdest du sagen, sind die drei wichtigsten Punkte, die für bzw. gegen das InstitutsWiki sprechen?

**Persönliche Informationen**

- Würdest du dich als geübte/r ComputernutzerIn verstehen?
- Hattest du schon vor Einführung des InstitutsWikis Erfahrungen mit Wikis?
- Alter
- Name

Vielen Dank für deine Kooperation/Hilfe!

## A2 Fragebogen

### *Instituts Wiki Umfrage*

*Ein Wiki ist eine Sammlung von Internetseiten, welche von jedem/jeder BenutzerIn sehr einfach über einen Webbrowser ohne jegliche Kenntnis von HTML erstellt, bearbeitet, ergänzt oder gelöscht und untereinander verlinken werden können.*

*Die geschlossenen Fragen unterscheiden sich dadurch, dass ein Kreis für Fragen mit Einfachnennung und ein Kästchen für Fragen mit Mehrfachnennung steht!*

*In diesem Abschnitt werden Informationen zur Person erfragt.*

#### 1. Bist du ...

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>männlich</b>	7
<b>weiblich</b>	9

#### 2. Wie lange bist du schon im Institut beschäftigt?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>kürzer, als 1 Jahr</b>	1
<b>1-3 Jahre</b>	2
<b>4-6 Jahre</b>	2
<b>7-10 Jahre</b>	6
<b>länger</b>	5

**3. Hast du schon vorher einmal ein Wiki verwendet?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja, aber rein als LeserIn</b>	7
<b>ja, auch als AutorIn</b>	
<b>nein</b>	9

**4. Verwendest du auch jetzt nebenbei ein anderes Wiki?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja</b>	4
<b>nein</b>	12

**5. Wenn ja, was machst du dort? Mehrfachauswahl**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(4)</b>
<b>editieren</b>	1
<b>veröffentlichen</b>	
<b>lesen</b>	4

**6. Wie aufgeschlossen bist du neuen, computerbezogenen Anwendungen gegenüber?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>sehr aufgeschlossen</b>	3
<b>eher aufgeschlossen</b>	6
<b>wenig aufgeschlossen</b>	7
<b>gänzlich abgeneigt</b>	

**7. Wie schaut deine Bereitschaft aus neue, computerbezogene Anwendungen zu verwenden?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
ich verwende sie, sobald sie verfügbar sind	
ich verwende sie, sobald Bedarf vorhanden ist	14
ich verwende sie, nur wenn es unbedingt erforderlich ist	2
ich verwende sie nicht	

*Informationen zum InstitutsWiki*

**8. Gab es eine Einschulung bei der Einführung des InstitutsWikis?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
ja	4
nein	7
weiß nicht	5

**9. Wenn ja, was wurde dabei geklärt? Mehrfachauswahl**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(4)</b>
wie das Wiki aufgebaut ist	3
wie die Wiki Syntax funktioniert	
welche Möglichkeiten ein Wiki bietet	4

**10. Sonstiges**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(1)</b>
<b>Comments:</b>	welche Inhalte wir darin finden

**11. Wie oft verwendest du das InstitutsWiki?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>täglich</b>	5
<b>3-4 mal pro Woche</b>	7
<b>1-2 mal pro Woche</b>	3
<b>seltener</b>	1

**12. Findest Du das InstitutsWiki ...**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>sehr sinnvoll</b>	9
<b>eher sinnvoll</b>	7
<b>gar nicht sinnvoll</b>	

**13. Wie findest du den Aufbau bzw. die Struktur des InstitutsWikis?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>sehr übersichtlich</b>	1
<b>eher übersichtlich</b>	10
<b>eher unübersichtlich</b>	5
<b>sehr unübersichtlich</b>	

#### 14. Welchen Zweck hat das InstitutsWiki deiner Meinung nach?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>als Ersatz für das Organisationshandbuch</b>	
<i>trifft voll zu</i>	7
<i>trifft eher zu</i>	4
<i>trifft nur wenig zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>um Informationen allgemein zugänglich zu machen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	8
<i>trifft eher zu</i>	7
<i>trifft nur wenig zu</i>	
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	
<b>um Entscheidungen mitzuteilen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	4
<i>trifft eher zu</i>	6
<i>trifft nur wenig zu</i>	5
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>um aktuelle Termine ersichtlich zu machen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	10
<i>trifft eher zu</i>	5
<i>trifft nur wenig zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	
<b>als Zugang zu Dateien am Server</b>	
<i>trifft voll zu</i>	2
<i>trifft eher zu</i>	5
<i>trifft nur wenig zu</i>	8
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	

#### 14. Welchen Zweck hat das InstitutsWikis deiner Meinung nach?

Option:	TOTAL
<b>als Diskussionsforum</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	1
<i>trifft nur wenig zu</i>	9
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	5
<b>zum gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	
<i>trifft nur wenig zu</i>	8
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	7
<b>als Portal zur Bibliothek und Adressdatenbank</b>	
<i>trifft voll zu</i>	12
<i>trifft eher zu</i>	3
<i>trifft nur wenig zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	

#### 15. Fällt dir noch etwas anderes ein, was noch nicht erwähnt wurde?

Option:	TOTAL
	(3)
<b>Comments:</b>	Informationen für einen selber festzuhalten
	Dort lese ich jedes Mal aufs neue wie ich beim E-Mail die Urlaubsmeldung einstellen muss!
	Zur nächsten Frage: Fast alle Elemente sind Server-Folder und keine WIKI-Elemente, ich öffne sie auch nicht übers WIKI

---

**16. Welche Elemente werden von dir hauptsächlich benutzt?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>Online-Kalender</b>	
<i>sehr oft</i>	10
<i>eher selten</i>	3
<i>gar nicht</i>	3
<b>Anwesenheitsliste</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	7
<i>gar nicht</i>	9
<b>Bibliothek</b>	
<i>sehr oft</i>	7
<i>eher selten</i>	9
<i>gar nicht</i>	
<b>Adressen</b>	
<i>sehr oft</i>	4
<i>eher selten</i>	11
<i>gar nicht</i>	1
<b>MitarbeiterInnenliste</b>	
<i>sehr oft</i>	4
<i>eher selten</i>	9
<i>gar nicht</i>	3
<b>Personal</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	9
<i>gar nicht</i>	7

## 16. Welche Elemente werden von dir hauptsächlich benutzt?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Team</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	6
<i>gar nicht</i>	10
<b>Regeln Sekretariat</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	7
<i>gar nicht</i>	9
<b>Finanzen</b>	
<i>sehr oft</i>	2
<i>eher selten</i>	10
<i>gar nicht</i>	4
<b>Meetings Protokolle</b>	
<i>sehr oft</i>	2
<i>eher selten</i>	9
<i>gar nicht</i>	5
<b>Entscheidungen A-D</b>	
<i>sehr oft</i>	1
<i>eher selten</i>	12
<i>gar nicht</i>	3
<b>Vorlagen und Formulare von A bis Z</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	11
<i>gar nicht</i>	5
<b>Antragsordner</b>	
<i>sehr oft</i>	3
<i>eher selten</i>	9
<i>gar nicht</i>	4

## 16. Welche Elemente werden von dir hauptsächlich benutzt?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PROPLA</b>	
<i>sehr oft</i>	5
<i>eher selten</i>	8
<i>gar nicht</i>	3
<b>Musterordner</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	9
<i>gar nicht</i>	7
<b>Besonderheiten AuftraggeberInnen</b>	
<i>sehr oft</i>	1
<i>eher selten</i>	7
<i>gar nicht</i>	8
<b>Reisen</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	10
<i>gar nicht</i>	5
<b>Zugangsdaten externe Datenbanken</b>	
<i>sehr oft</i>	2
<i>eher selten</i>	5
<i>gar nicht</i>	8
<b>Regeln für den Umgang miteinander</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	9
<i>gar nicht</i>	7
<b>Erwartungen an ...</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	6
<i>gar nicht</i>	10

## 16. Welche Elemente werden von dir hauptsächlich benutzt?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>diverse Info</b>	
<i>sehr oft</i>	2
<i>eher selten</i>	8
<i>gar nicht</i>	5
<b>EDV + Tipps</b>	
<i>sehr oft</i>	2
<i>eher selten</i>	10
<i>gar nicht</i>	4
<b>Kopierer</b>	
<i>sehr oft</i>	1
<i>eher selten</i>	4
<i>gar nicht</i>	11
<b>Themenseite</b>	
<i>sehr oft</i>	2
<i>eher selten</i>	6
<i>gar nicht</i>	8
<b>wikimedia-Hilfe</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	5
<i>gar nicht</i>	11
<b>Suchfunktion</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	3
<i>gar nicht</i>	12
<b>Links auf diese Seite</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	3
<i>gar nicht</i>	12

---

**16. Welche Elemente werden von dir hauptsächlich benutzt?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Änderungen an verlinkten Seiten</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	1
<i>gar nicht</i>	15
<b>Hochladen</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	1
<i>gar nicht</i>	15
<b>Spezialseiten</b>	
<i>sehr oft</i>	1
<i>eher selten</i>	4
<i>gar nicht</i>	11
<b>Druckversion</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	1
<i>gar nicht</i>	15
<b>Permanentlink</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	1
<i>gar nicht</i>	15

### 17. Warum benutzt du das InstitutsWikis nicht öfters?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>es ist leichter jemanden zu fragen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	1
<i>trifft eher zu</i>	10
<i>trifft nur wenig zu</i>	4
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>es geht schneller, am Server zu schauen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	10
<i>trifft eher zu</i>	4
<i>trifft nur wenig zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>es fehlen die Kenntnisse über die Syntax</b>	
<i>trifft voll zu</i>	3
<i>trifft eher zu</i>	5
<i>trifft nur wenig zu</i>	6
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	2
<b>man kann Dokumente nicht direkt öffnen, sondern es gibt nur Pfade zu den Dateien am Server</b>	
<i>trifft voll zu</i>	7
<i>trifft eher zu</i>	4
<i>trifft nur wenig zu</i>	3
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>ich möchte mich eher auf die inhaltliche Arbeit konzentrieren</b>	
<i>trifft voll zu</i>	3
<i>trifft eher zu</i>	5
<i>trifft nur wenig zu</i>	6
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	2

### 17. Warum benutzt du das InstitutsWikis nicht öfters?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>man bekommt keine Information, dass es neue Inhalte gibt</b>	
<i>trifft voll zu</i>	1
<i>trifft eher zu</i>	9
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	4
<b>wenn ich etwas brauche finde ich es nicht schnell genug</b>	
<i>trifft voll zu</i>	2
<i>trifft eher zu</i>	9
<i>trifft nur wenig zu</i>	4
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>ich weiß gar nicht, was das Wiki alles kann und wie es genutzt wird</b>	
<i>trifft voll zu</i>	4
<i>trifft eher zu</i>	4
<i>trifft nur wenig zu</i>	5
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	3
<b>ich bin neuen Technologien gegenüber wenig aufgeschlossen und arbeite lieber wie bisher</b>	
<i>trifft voll zu</i>	1
<i>trifft eher zu</i>	3
<i>trifft nur wenig zu</i>	8
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	4
<b>wenn ich Inhalte im Wiki einfüge habe ich nicht die Gewissheit, dass es auch gelesen wird</b>	
<i>trifft voll zu</i>	3
<i>trifft eher zu</i>	8
<i>trifft nur wenig zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	3

### 17. Warum benutzt du das InstitutsWikis nicht öfters?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ich habe Angst etwas falsch zu machen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	2
<i>trifft nur wenig zu</i>	4
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	10
<b>ich habe keine Zeit mich mit dem Wiki zu beschäftigen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	2
<i>trifft eher zu</i>	8
<i>trifft nur wenig zu</i>	5
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>ich benutze das Wiki regelmäßig aktiv</b>	
<i>trifft voll zu</i>	2
<i>trifft eher zu</i>	3
<i>trifft nur wenig zu</i>	6
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	5

### 18. Welche anderen Hürden gibt es für die Benutzung?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	(1)
<b>Comments:</b>	Zu zeitaufwendig, um sich damit auseinanderzusetzen.
	In vielen Fällen ist es einfacher, jemanden zu fragen.

**19. Hättest du Interesse an ... Mehrfachauswahl**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(7)</b>
<b>einem Blog</b>	2
<b>einer Seite mit persönlicheren Dingen, wie z. B. Fotos der Weihnachtsfeier etc.</b>	2
<b>einer Seite mit persönlichen Informationen zu allen MitarbeiterInnen</b>	
<b>einer Seite pro MitarbeiterIn, an was er/sie gerade arbeitet</b>	4

**20. Fallen dir weitere Komponenten ein, welche noch hilfreich wären?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(0)</b>
<b>Comments:</b>	

*Umgang mit Information im Institut***21. Hättest du Bedenken, dass die Informationen im InstitutsWikis eventuell nicht stimmen könnten?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja</b>	3
<b>nein</b>	13

## 22. Wie suchst du hauptsächlich nach Informationen?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>über die Suchfunktion im Wiki</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	1
<i>trifft nur wenig zu</i>	5
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	9
<b>durch Herumstöbern im Wiki</b>	
<i>trifft voll zu</i>	3
<i>trifft eher zu</i>	6
<i>trifft nur wenig zu</i>	5
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	2
<b>durch Herumstöbern am Server</b>	
<i>trifft voll zu</i>	8
<i>trifft eher zu</i>	6
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	
<b>durch Fragen an Kollegen und Kolleginnen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	5
<i>trifft eher zu</i>	10
<i>trifft nur wenig zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	
<b>ich weiß ganz genau, wo etwas steht</b>	
<i>trifft voll zu</i>	1
<i>trifft eher zu</i>	3
<i>trifft nur wenig zu</i>	7
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	3

### 23. Hast du die Suchfunktion überhaupt schon einmal verwendet?

Option:	TOTAL
	(16)
ja	6
nein	3
bis eben wusste ich gar nicht, dass es eine Suchfunktion gibt	7

### 24. Wie funktioniert der informelle Informationsaustausch im Institut?

Option:	TOTAL
	(16)
<b>in Meetings</b>	
<i>sehr oft</i>	8
<i>eher selten</i>	7
<i>gar nicht</i>	1
<b>durch die gemeinsamen Dateien am Server</b>	
<i>sehr oft</i>	2
<i>eher selten</i>	11
<i>gar nicht</i>	3
<b>durch den Zugriff auf alle internen Rechner</b>	
<i>sehr oft</i>	4
<i>eher selten</i>	8
<i>gar nicht</i>	4
<b>durch das Wiki</b>	
<i>sehr oft</i>	1
<i>eher selten</i>	12
<i>gar nicht</i>	3
<b>per E-Mail</b>	
<i>sehr oft</i>	10
<i>eher selten</i>	5
<i>gar nicht</i>	1

#### 24. Wie funktioniert der informelle Informationsaustausch im Institut?

Option:	TOTAL
<b>durch zufällige Begegnungen, Gang- bzw. Küchengespräche</b>	
<i>sehr oft</i>	15
<i>eher selten</i>	1
<i>gar nicht</i>	

#### 25. Sonstiges

Option:	TOTAL
	(1)
<b>Comments:</b>	Wenn es auf Wiki steht ist die Info ja nicht mehr informell

#### 26. Wie funktioniert der strukturelle/organisatorische Informationsaustausch im Institut?

Option:	TOTAL
	(16)
<b>in Meetings</b>	
<i>sehr oft</i>	16
<i>eher selten</i>	
<i>gar nicht</i>	
<b>durch die gemeinsamen Dateien am Server</b>	
<i>sehr oft</i>	8
<i>eher selten</i>	8
<i>gar nicht</i>	
<b>durch den Zugriff auf alle internen Rechner</b>	
<i>sehr oft</i>	3
<i>eher selten</i>	8
<i>gar nicht</i>	5

**26. Wie funktioniert der strukturelle/organisatorische Informationsaustausch im Institut?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>durch das Wiki</b>	
<i>sehr oft</i>	5
<i>eher selten</i>	10
<i>gar nicht</i>	1
<b>per E-Mail</b>	
<i>sehr oft</i>	15
<i>eher selten</i>	1
<i>gar nicht</i>	
<b>durch zufällige Begegnungen, Gang- bzw. Küchengespräche</b>	
<i>sehr oft</i>	10
<i>eher selten</i>	4
<i>gar nicht</i>	2

**27. Sonstiges**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(1)</b>
<b>Comments:</b>	durch das WIKI ausschließlich von oben nach unten!

**28. Wie funktioniert der projektbezogene Informationsaustausch im Institut?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>in Meetings</b>	
<i>sehr oft</i>	11
<i>eher selten</i>	5
<i>gar nicht</i>	

## 28. Wie funktioniert der projektbezogene Informationsaustausch im Institut?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>durch die gemeinsamen Dateien am Server</b>	
<i>sehr oft</i>	10
<i>eher selten</i>	6
<i>gar nicht</i>	
<b>durch den Zugriff auf alle internen Rechner</b>	
<i>sehr oft</i>	2
<i>eher selten</i>	10
<i>gar nicht</i>	4
<b>durch das Wiki</b>	
<i>sehr oft</i>	
<i>eher selten</i>	7
<i>gar nicht</i>	9
<b>per E-Mail</b>	
<i>sehr oft</i>	15
<i>eher selten</i>	1
<i>gar nicht</i>	
<b>durch zufällige Begegnungen, Gang- bzw. Küchengespräche</b>	
<i>sehr oft</i>	13
<i>eher selten</i>	3
<i>gar nicht</i>	

## 29. Sonstiges

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(1)</b>
<b>Comments:</b>	BSCW Nutzung, gerade in Projekten mit Außenstehenden

## 30. Wie ist dein Suchweg?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>schaue ich im Wiki</b>	
1.	
2.	3
3.	13
<b>schaue ich am Server</b>	
1.	12
2.	3
3.	1
<b>frage ich Kollegen und Kolleginnen</b>	
1.	4
2.	10
3.	2

31. Wenn ich Informationen habe, die für alle interessant wären, dann ... *Mehrfachauswahl*

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>schicke ich eine E-Mail an den Wiki-Admin, dass er es ins Wiki stellt</b>	3
<b>schicke ich eine E-Mail an die Sekretärin, dass sie ein Rundmail schickt</b>	4
<b>stelle ich es selber ins Wiki</b>	1
<b>sende ich eine E-Mail an „AlleWiss“</b>	14

## 32. Andere, nämlich ...

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(1)</b>
<b>Comments:</b>	nur der Wiki-Admin kann etwas ins Wiki stellen

**33. Was wäre für dich wichtig, wenn du Informationen ins Wiki stellst? Mehrfachauswahl**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(13)</b>
dass es jemand liest	9
dass ich das Gefühl habe, dass es für die anderen wichtige Inhalte sind	11

**34. Fällt dir etwas anderes ein?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(0)</b>
<b>Comments:</b>	

**35. Hättest du Bedenken, wenn du Informationen ins Wiki stellst, dass jemand anderer deine Ideen als seine ausgibt?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
ja	
nein	16

*Kommunikation im Institut*

**36. Wie kommunizierst du hauptsächlich mit deinen Kollegen und Kolleginnen?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
persönlich	10
über E-Mails	3
übers Telefon	3

## 37. Wie beurteilst du den Informationsfluss auf ...

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>informeller Ebene</b>	
<i>sehr gut</i>	
<i>gut</i>	6
<i>befriedigend</i>	8
<i>genügend</i>	1
<i>nicht genügend</i>	1
<b>projektbezogener Ebene</b>	
<i>sehr gut</i>	
<i>gut</i>	14
<i>befriedigend</i>	1
<i>genügend</i>	1
<i>nicht genügend</i>	
<b>struktureller/ organisatorischer Ebene</b>	
<i>sehr gut</i>	
<i>gut</i>	8
<i>befriedigend</i>	3
<i>genügend</i>	4
<i>nicht genügend</i>	

## 38. Wird auf informeller Ebene ... kommuniziert?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>zu viel</b>	3
<b>genau richtig</b>	7
<b>zu wenig</b>	6

**39. Wird auf projektbezogener Ebene ... kommuniziert?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(15)</b>
zu viel	
genau richtig	7
zu wenig	8

**40. Wird auf struktureller/ organisatorischer Ebene ... kommuniziert?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
zu viel	
genau richtig	10
zu wenig	6

**41. Hast du Bedenken, dass durch das Wiki die persönliche Kommunikation vermindert wird?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
ja	1
nein	15

*Projektbezogene Informationen im Institut***42. Wäre eine Wiki-Seite pro Projekt sinnvoll?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
ja	6
nein	10

## 43. Wenn nein, warum nicht?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(10)</b>
<b>es steht alles am Server</b>	
<i>trifft voll zu</i>	4
<i>trifft eher zu</i>	5
<i>trifft eher nicht zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	
<b>ich möchte keine neue Technologie lernen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	1
<i>trifft eher nicht zu</i>	4
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	5
<b>ich habe nicht die Gewissheit, dass die Informationen auch gelesen werden</b>	
<i>trifft voll zu</i>	1
<i>trifft eher zu</i>	6
<i>trifft eher nicht zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1

## 44. Fällt dir etwas anderes ein?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(3)</b>
<b>Comments:</b>	Zeitaufwand neben E-Mails, Server usw. noch Wiki ausfüllen.
	Es gibt die Projektkurzbeschreibungen für die Website und das ADL, außerdem Proplas, wozu noch mehr - i.e. Mehrarbeit. Anderes sollte mit den ProjektmitarbeiterInnen besprochen und gegebenenfalls protokolliert werden.
	Zu aufwendig.

## 45. Wenn ja, warum?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(8)</b>
<b>eine Diskussionsseite pro Projekt würde die E-Mail Flut bekämpfen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	3
<i>trifft eher nicht zu</i>	4
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>Links zu projektspezifischen Dokumenten erhöhen die Übersichtlichkeit</b>	
<i>trifft voll zu</i>	4
<i>trifft eher zu</i>	4
<i>trifft eher nicht zu</i>	
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	
<b>die Kommunikation würde verbessert</b>	
<i>trifft voll zu</i>	2
<i>trifft eher zu</i>	4
<i>trifft eher nicht zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	
<b>Interviewleitfäden könnten ohne viel E-Mailverkehr entwickelt werden</b>	
<i>trifft voll zu</i>	2
<i>trifft eher zu</i>	3
<i>trifft eher nicht zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>es wäre ein gutes Tool zum Brainstormen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	3
<i>trifft eher zu</i>	3
<i>trifft eher nicht zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	

**46. Fällt dir etwas anderes ein?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(1)</b>
<b>Comments:</b>	Dazu muss ich sagen, ich weiß nicht, ob diese Effekte eintreten würden.

**47. Manche im Institut meinen, dass in Projekten das E-Mail-Aufkommen zu hoch und unübersichtlich ist. Wie schätzt du die Lage ein?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(15)</b>
<b>E-Mail-Diskussionen sind sehr unübersichtlich</b>	
<b>ich finde mich bei E-Mail-Diskussionen zurecht, aber ein einfacheres System wäre hilfreich</b>	6
<b>ich habe dieses Problem nicht</b>	9

**48. Andere, nämlich ...**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(2)</b>
<b>Comments:</b>	Außerdem hat das E-Mail-Aufkommen oft mit Instituts-externen ProjektpartnerInnen zu tun und denen hilft unser Wiki nicht.
	Solange ein WIKI nur Instituts-intern funktioniert, ist es für Projekte mit externen PartnerInnen nur bedingt sinnvoll.

**49. Warst du schon auf der Diskussionsseite des Reference Managers?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja</b>	7
<b>nein</b>	9

**50. Wenn ja, war das für dich hilfreich?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(7)</b>
<b>ja</b>	6
<b>nein</b>	1

**51. Wie hast du den Aufbau der Seite gefunden?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(6)</b>
<b>ich hab die gewünschte Information schnell gefunden</b>	1
<b>ich musste lange suchen, habe die gewünschte Information aber dann doch gefunden</b>	5
<b>die Struktur ist mir zu chaotisch</b>	

**52. Warst du schon auf der neuen Diskussionsseite?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja</b>	7
<b>nein</b>	7
<b>ich wusste gar nicht, dass es diese Seite gibt</b>	2

**53. Wenn ja, hast du dort auch schon etwas reingeschrieben?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(9)</b>
<b>ja</b>	5
<b>nein</b>	4

## 54. Wenn eine Diskussion im Wiki läuft was würde dich am meisten stören?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>wenn ich Informationen reinschreibe und keiner/keine liest sie</b>	
<i>trifft voll zu</i>	5
<i>trifft eher zu</i>	7
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	2
<b>wenn ich der/die Einzige bin, der/die etwas reinschreibt</b>	
<i>trifft voll zu</i>	6
<i>trifft eher zu</i>	6
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	2
<b>wenn sich jemand nicht an die Formatierung hält</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	4
<i>trifft nur wenig zu</i>	6
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	6
<b>wenn jemand meine Informationen überschreibt</b>	
<i>trifft voll zu</i>	3
<i>trifft eher zu</i>	9
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	2

---

 Aktive Benutzung des InstitutsWikis

**55. Würdest du gerne bei vorhandenen Seiten etwas ändern bzw. ergänzen?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja, das habe ich bereits gemacht</b>	4
<b>ja, wenn ich wüsste wie das geht</b>	3
<b>nein</b>	9

**56. Hast du überhaupt gewusst, dass du selbe Seiten ändern kannst?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja</b>	8
<b>nein</b>	8

**57. Ist es schon einmal vorgekommen, dass du eine Seite ändern wolltest und du hattest die Berechtigung nicht dazu?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja</b>	3
<b>nein</b>	13

**58. Würdest du gerne selber neue Seiten erstellen?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(15)</b>
<b>das habe ich bereits gemacht</b>	2
<b>ja, wenn ich wüsste wie das geht</b>	6
<b>nein</b>	7

**59. Hast du überhaupt gewusst, dass du neue Seiten erstellen kannst?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(15)</b>
<b>ja</b>	5
<b>nein</b>	10

**60. Ich habe ...**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>noch keine neue Seite geschrieben, weil ich die Wiki-Syntax nicht beherrsche</b>	
<i>trifft voll zu</i>	7
<i>trifft eher zu</i>	4
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	3
<b>noch keine neue Seite geschrieben, weil ich einfach Angst habe, was falsch zu machen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	1
<i>trifft eher zu</i>	2
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	11
<b>noch keine neue Seite geschrieben, weil ich einfach keine Zeit habe</b>	
<i>trifft voll zu</i>	4
<i>trifft eher zu</i>	7
<i>trifft nur wenig zu</i>	
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	4
<b>noch keine neue Seite geschrieben, weil ich keine Interesse daran habe</b>	
<i>trifft voll zu</i>	2
<i>trifft eher zu</i>	5
<i>trifft nur wenig zu</i>	4
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	4

## 60. Ich habe ...

Option:	TOTAL
<b>noch keine neue Seite geschrieben, weil ich gar nicht wusste, dass das geht</b>	
<i>trifft voll zu</i>	5
<i>trifft eher zu</i>	3
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	5
<b>bereits eine oder mehrere neue Seiten erstellt</b>	
<i>trifft voll zu</i>	2
<i>trifft eher zu</i>	
<i>trifft nur wenig zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	10

## 61. Falls du schon einmal Seiten editiert bzw. neue erstellt hast was trifft zu?

Option:	TOTAL
	(3)
<b>ich hatte Probleme mit der Syntax (Striche, Klammern)</b>	
<i>trifft voll zu</i>	1
<i>trifft eher zu</i>	
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	
<b>ich hatte Probleme damit, externe Links (http) zu setzen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	
<i>trifft nur wenig zu</i>	
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	2

## 61. Falls du schon einmal Seiten editiert bzw. neue erstellt hast was trifft zu?

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ich hatte Problem damit, interne Links zu anderen Wiki Seiten zu setzen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	
<i>trifft nur wenig zu</i>	
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	2
<b>ich hatte Probleme mit der Darstellung von Bildern</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	
<i>trifft nur wenig zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>ich hatte Probleme damit, Seiten umzubenennen</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	
<i>trifft nur wenig zu</i>	1
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>ich hatte Probleme mit dem Uploaden von Bildern und Dokumenten</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	1
<i>trifft nur wenig zu</i>	
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	1
<b>ich hatte zwar Probleme, aber habe sie schnell gelöst</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	2
<i>trifft nur wenig zu</i>	
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	

**61. Falls du schon einmal Seiten editiert bzw. neue erstellt hast was trifft zu?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ich hatte überhaupt keine Probleme</b>	
<i>trifft voll zu</i>	
<i>trifft eher zu</i>	
<i>trifft nur wenig zu</i>	2
<i>trifft überhaupt nicht zu</i>	

**62. Wenn im Wiki etwas Falsches steht ...**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(14)</b>
<b>schicke ich eine E-Mail an den Wiki-Admin</b>	14
<b>denk ich mir, dass mich das nichts angeht</b>	
<b>ändere ich es selbst</b>	

**63. Andere, und zwar ...**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(0)</b>
<b>Comments:</b>	

**64. Hättest du ein Problem damit, fremde Inhalte zu editieren?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(15)</b>
<b>ja, ich würde nichts ändern</b>	2
<b>ja, aber ich würde einen Kommentar hinzufügen</b>	11
<b>nein</b>	2

**65. Hättest du ein Problem, wenn jemand anderer deine Inhalte editiert?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(14)</b>
<b>ja</b>	7
<b>nein, ich kann die alte Version mit einem Klick wieder herstellen</b>	3
<b>nein, überhaupt nicht</b>	2
<b>meine Kollegen und Kolleginnen würden das nicht machen</b>	2

*BenutzerInnenfreundlichkeit des InstitutsWikis*

**66. Würdest du es angenehmer empfinden, wenn im Wiki nicht nur die Pfade zu Dokumenten stehen, sondern du direkt das Dokument öffnen könntest?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja</b>	11
<b>ja, aber es stört mich nicht wirklich</b>	5
<b>nein</b>	

**67. Würde ein grafischer Texteditor (in Anlehnung an Word) dir dabei helfen, Seiten zu verfassen oder neue Seiten zu erstellen?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(14)</b>
<b>ja, denn ich verstehe die Wiki-Syntax nicht</b>	6
<b>ja, auch wenn ich die Wiki-Syntax beherrsche</b>	3
<b>nein, ich schreibe nichts ins Wiki</b>	5

**68. Wäre es hilfreich, wenn du eine E-Mail bekommst, wenn sich etwas im Instituts-Wiki ändert?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(16)</b>
<b>ja</b>	5
<b>ja, aber nur für Seiten, die mich interessieren</b>	6
<b>nein, ich bekomme genug E-Mails</b>	5

**69. Werden auftretende Fragen zum Wiki in der Hilfe geklärt?**

<b>Option:</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>(14)</b>
<b>ja, die Seite hat bisher jede meiner Fragen geklärt</b>	1
<b>größtenteils ja, aber es ist noch ausbaufähig</b>	
<b>nein, die Seite hilft mir absolut nicht weiter</b>	1
<b>bis eben kannte ich diese Seite nicht</b>	12