

Zur Akzeptanz von Wikis als innerbetrieblichen Instrumenten der Kompetenzentwicklung

Dominic BLÄSING, Antonia SPEERFORCK und Manfred BORNEWASSER

*Institut für Psychologie, Ernst-Moritz-Arndt-Universität Greifswald,
Franz-Mehring-Straße 47, D-17487 Greifswald*

Kurzfassung. Wikis sind webbasierte Werkzeuge des Lernens und damit unter Umständen auch der Kompetenzentwicklung on- oder near-the-job. Sie sind durch kollaborative Zusammenarbeit über ein digitales Artefakt, durch Selbstregulierung des Lernens und Anwendens und schließlich durch den Erwerb neuer Expertise geprägt. Voraussetzung für die Nutzung im Kontext des Kompetenzmanagement ist die Akzeptanz des technisch neuartigen Lerninstruments. Entlang des bekannten UTAUT-Modells werden die Befunde einer Interviewstudie zur Akzeptanz und Nutzung von Wikis vorgestellt und praktische Implikationen abgeleitet

Schlüsselwörter: Wiki, Kompetenzentwicklung, learning on the job, Akzeptanz, UTAUT-Modell

1. Theoretischer Hintergrund

Das Wiki wird von Wikipedia als „Hypertextsystem für Webseiten, deren Inhalt von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch online direkt im Webbrowser bearbeitet werden können“ definiert (Wikipedia 2015). Wikis bestehen aus über Hyperlinks miteinander verbundenen Webseiten, die entweder im Internet zugänglich, oder auf lokalen Rechnern bzw. im Intranet installiert werden. Dabei stellen sie unterschiedlich fortgeschrittene und leicht zu bedienende Wissenssammlungen dar. Nutzer sind hierbei nicht nur in der Lage, Artikel zu lesen, sondern sie aufgrund z.B. eigener Erfahrungen auch zu verändern oder gar neu zu schreiben. In der Regel bedarf die Nutzung von Wikis keiner Programmier- oder HTML-Kenntnisse.

Auch wenn sich Wikis stark voneinander unterscheiden, so liegt ihnen doch allen ein gemeinsames Wiki-Prinzip zu Grunde:

1. Wikis haben keine hierarchische Struktur, d.h. es gibt keine über- oder untergeordneten Instanzen, aus denen sich spezifische Rechte des Zugangs und Umgangs mit einem Wiki ergeben.
2. Wikis sind selbstorganisiert und freiwillig, d.h. der Zugang und Umgang mit Wikis ist allein in die eigenmächtige Kontrolle der Nutzer gestellt; es gibt keine Nutzungsvorschriften oder Nutzungsverpflichtungen.
3. Wikis sind immer aktuell, d.h. sie werden von den Nutzern in einem interaktiven Prozess immer wieder auf den neuesten Erkenntnisstand gebracht.

Unternehmen und Verwaltungseinrichtungen haben den Nutzen von Wikis frühzeitig erkannt und sind in den letzten Jahren vermehrt dazu übergegangen, sog.

Enterprise-Wikis für die eigenen Mitarbeiter und auch Kunden einzuführen. Sie fungieren dabei als Werkzeug für einen verteilten, dynamischen und kollaborativen Wissensaustausch in einem meist definierten Netzwerk (Warta 2008). Der Nutzen von Enterprise-Wikis besteht in der Regel aber nicht allein darin, Wissen zu speichern und zu erhalten, sondern dieses Wissen auch weiterzugeben (z.B. an einen Amtsnachfolger) und es sogar am Arbeitsplatz direkt zu nutzen, indem es zu einem Referenzpunkt für konkret auszuübende Tätigkeiten z.B. im Bereich der Instandsetzung wird.

Wenn Wikis in Unternehmen eingeführt werden, so ergeben sich spezifische Restriktionen hinsichtlich der dargestellten Wiki-Prinzipien. Zunächst einmal wird meist der Zugriff auf das Wiki auf einen spezifischen Kreis von potenziellen Nutzern eingeschränkt, etwa auf die Mitarbeiter eines Amtes in der Verwaltung oder auf einen definierten Kreis von Mitarbeitern aus Produktion und Instandhaltung. Dadurch ist das Netzwerk der Nutzer geschlossen und kann sich nicht dynamisch ausdehnen. Sodann sind zahlreiche Unternehmenswikis in hierarchische Strukturen eingebunden, in denen spezifische Regeln oder festgelegte Rollen den Umgang mit Wikis steuern (Moskaliuk 2008). Resultierende Probleme betreffen dadurch etwa die mangelnde Anonymität und externe Verpflichtungen, Wikis bei der Arbeit zu nutzen. Letzteres wird häufig im Kontext des learning on the job virulent, wenn etwa Informationen über den Einsatz unterschiedlicher Schmierstoffe oder den Ablauf von Inspektionsprozessen an technischen Anlagen (teilweise auch über filmische Präsentationen) handlungsleitend vorgegeben werden. Hier wird das Wiki einerseits zur Instruktion genutzt, andererseits kann es aber auch zur Abfassung von Erfahrungsberichten über Auffälligkeiten an spezifischen Anlagen, Baugruppen oder Bauelementen genutzt werden. Gerade im Übergangsbereich von Produktion und Instandhaltung kann das Wiki als eine Art „elektronischer Mentor“ eingesetzt werden.

Diese Abweichungen von den Wiki-Prinzipien gehen in der Regel mit Einbußen bei der Nutzung von Wikis einher. Unter Nutzung wird dabei nicht nur das aktive Verfassen und Verändern von Beiträgen verstanden, sondern auch die passive Rezeption des Wissens durch Lesen. Dies bestätigt auch die sog. Einprozentregel bzw. das Konzept der participation inequality, wonach weitaus mehr Nutzer nur Lesen und keine eigenen Beiträge besteuern (Nielsen, 2006). Voraussetzung für die Nutzung ist die Akzeptanz der technischen Neuerung. Mit der Unified Theory of Acceptance and Use of Technology entwickelten Venkatesh et al. (2003) ein Modell, welches den Einfluss verschiedener Faktoren auf Nutzungsintentionen und tatsächlichen Nutzen aufzeigt. Erkennbar wird, dass die Entwicklung der Nutzungsintention vor allem durch Faktoren wie die Leistungserwartung, die Aufwandserwartung und den sozialen Einfluss beeinflusst wird. Die organisatorischen Rahmenbedingungen wirken sich vor allem auf den tatsächlich gezeigten Nutzen aus. In ihren Untersuchungen fanden sie den moderierenden Einfluss von Geschlecht, Alter, Erfahrungen im Umgang mit der Technologie und die Freiwilligkeit der Nutzung. Abb.1 verdeutlicht die Zusammenhänge.

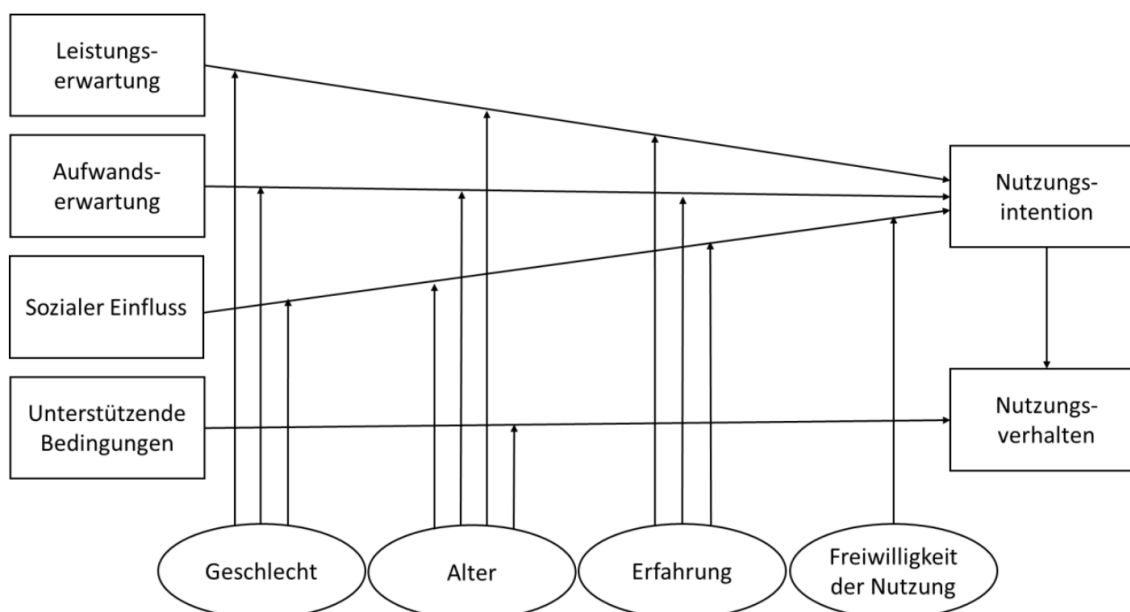


Abbildung 1: Das UTAUT-Modell in Anlehnung an Venkatesh et al. (2003)

2. Interviewstudie zur Wikinutzung in Unternehmen

Basierend auf diesen Überlegungen wurde eine Interviewstudie zur Nutzung von Wikis in Wirtschaftsunternehmen und Verwaltungseinrichtungen durchgeführt. Hier werden nur die Befunde zu den Wirtschaftsunternehmen dargestellt. Aufbauend auf den Faktoren des UTAUT-Modells wurde ein Leitfaden zur standardisierten Durchführung von Interviews entwickelt. Die Interviews wurden zum Teil telefonisch, zum Teil persönlich in fünf Unternehmen mit jeweils drei Mitarbeitern in Einzelgesprächen geführt. Jedes Interview dauerte durchschnittlich 22 Minuten. Einbezogen wurden dabei jeweils ein Wiki-Verantwortlicher, eine Person aus der Personalverwaltung und ein Nutzer. Die befragten Unternehmen sind hinsichtlich Branche, Anzahl der Beschäftigten und Größe des Wikis recht divers. Tabelle 1 gibt einen Überblick.

Tabelle 1: Überblick über die untersuchten Unternehmen (Stand Mai 2015)

Unternehmen	Branche	Anzahl der Mitarbeiter	Verwendete Wiki-Software	Einträge aktuell	Einträge pro Mitarbeiter	Akzeptanz hoch?
I	Produktion und Dienstleistung (Innenausbau und Möbel)	250	Media Wiki	3857	15,4	Nein
II	Dienstleistung (Konferenztechnik)	25	Media Wiki	200	8	Nein
III	Verkehr und Logistik	12.000	Confluence	30.000	2,5	Ja
IV	Software	300	Confluence	4.390	14,6	Ja
V	Produktion (Lautsprecher)	190	Confluence	6.340	33,4	Ja

Alle Interviews wurden transkribiert und mittels strukturierter Inhaltsanalyse ausgewertet. Im Ergebnis zeigte sich, dass Wikis in Unternehmen unterschiedlich stark akzeptiert und genutzt werden. Von daher muss gerade in Unternehmen und Organisationen überlegt werden, unter welchen Bedingungen Wikis eingeführt, zu welchen Zwecken sie genutzt und mittels welcher Anreize die Nutzung auch gefördert werden sollte.

Die Ergebnisse wurden zu sieben Empfehlungen für die betriebliche Praxis aufbereitet.

3. Ableitung von Empfehlungen für die Einführung von Wikis

Aus den Ergebnissen der Studie lassen sich folgende zentralen Empfehlungen für Unternehmen zur Einführung von Wikis ableiten:

1. Vor Einführung eines Enterprise-Wikis sollte geprüft werden, ob für ein Unternehmen ein Wiki das geeignete Werkzeug ist, um spezifische Aufgaben zu bewältigen, oder ob diese Aufgaben nicht ebenso durch eine eingeführte und erprobte Projektmanagementsoftware oder ein klassisches Dokumentenmanagementsystem zu bewältigen sind.
2. Bei der Anschaffung der Wiki-Software ist eine gründliche Kosten-Nutzen-Abwägung notwendig, denn nicht immer bieten kostengünstige Softwarelösungen die beste Alternative. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf den zu leistenden Aufwand bei der Nutzung.
3. Ein Wiki sollte immer mit einem strategischen Ziel verknüpft eingeführt werden. Das kann z.B. die Entscheidung für eine generelle Prozessoptimierung etwa im Bereich der Instandhaltung oder für eine erforderliche Maßnahme des Wissenstransfers im Kontext des demografischen Wandels sein. Dabei muss der Nutzen des Wikis gegenüber den bisher eingesetzten Instrumenten deutlich herausgestellt und aufgezeigt werden, wie der einzelne Beschäftigte zum beabsichtigten Ziel durch die Nutzung des Wikis beitragen kann. Wichtig ist dabei jedoch, die Mitarbeiter nicht zur Nutzung zu verpflichten, sondern solche organisatorischen Rahmenbedingungen zu schaffen, die eine freiwillige Nutzung des Wikis sinnvoll erscheinen lassen.
4. Für die Installation und technische Pflege des Wikis sollten gezielte Fachkräfte abgestellt werden. Wichtig ist dabei, dass diese Fachkräfte auch eine fortlaufende Betreuung des Wikis realisieren können und die erforderlichen Arbeiten nicht „on-top“ leisten müssen. Eine anwenderfreundliche Software, die einen einfachen Umgang gewährleistet, sowie die zeitnahe Einbeziehung der Endnutzer in die Gestaltung des Wikis haben sich in der Vergangenheit als effektive Maßnahmen zur Steigerung der späteren Akzeptanz erwiesen.
5. Bei Einführung eines Wikis sind anfängliche Schwellenängste zu bedenken. Von daher ist anzuraten, das Wiki inhaltlich bereits ansatzweise mit Einträgen aufzufüllen, ehe es von den Beschäftigten genutzt wird. Sie erleben dies als soziale Unterstützung. Ferner sollte dafür gesorgt sein, dass keine Alternativen etwa der Informationsbeschaffung bestehen, die die Nutzung des Wikis unnötig erscheinen lassen.
6. Bei der Übergabe des Wikis an die Beschäftigten reicht es nicht aus, das Wiki auf allen PCs zu installieren. Die Technik muss verkauft werden, indem der

Nutzen, die einfache Handhabbarkeit und der soziale Vorteil der Nutzung herausgestellt werden. .

7. Die soziale Unterstützung durch die Vorgesetzten und die Kollegen ist von entscheidender Bedeutung für eine konsequente Nutzung der technischen Innovation. Dabei hat es sich als hilfreich erwiesen, auf die erfolgreiche Nutzung des Wikis immer wieder in konkreten, praktischen Problemstellungen aufmerksam zu machen. Die erfolgreiche Integration in den Arbeitsalltag ist in der Regel hilfreicher als kurzfristige Maßnahmen wie Anreize, Ermahnungen oder gar Zwänge.

4. Literatur

- Moskaliuk J (2008) Das Wiki-Prinzip. In Moskaliuk (Hrsg.), *Konstruktion und Kommunikation von Wissen mit Wikis. Theorie und Praxis (Web 2.0, S. 17–27)*. Boizenburg: Hülsbusch.
- Nielsen J (2006) Participation inequality: Encouraging more users to contribute. In Nielsen Norman Group. Zugriff 9.12.2015. Verfügbar unter <http://www.nngroup.com/articles/participation-inequality/>.
- Venkatesh V, Morris MG, Davis GB, Davis FD (2003) User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly* 27 (3): 425–478.
- Warta A (2008) Forschungsperspektiven auf Wikis in Unternehmen. In Moskaliuk (Hrsg.), *Konstruktion und Kommunikation von Wissen mit Wikis. Theorie und Praxis (Web 2.0, S. 123–138)*. Boizenburg: Hülsbusch.
- Wikipedia (2015) *Wiki*. Zugriff am 26.02.2015. Verfügbar unter <http://de.wikipedia.org/wiki/Wiki>.