

Universitäten Bern und Lausanne
Fakultät Geschichte
Studiengang: MAS ALIS 2020-2022
Betreuerin: Prof. Dr. Karin S. Moser
Semester: SoSe 2022

Masterarbeit

Jenseits des Archivguts. Das eigene Wissen teilen können – Interne Wikis als Instrumente des Wissens- und Informationsmanagements in Archiven

Vorgelegt von:

Agnès Sophie Dubler

Chemin des Grottes 8

1700 Fribourg

Fribourg, 30.07.2022

Selbstständigkeitserklärung

„Ich erkläre hiermit, dass ich diese Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen benutzt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäss aus Quellen entnommen wurden, habe ich als solche gekennzeichnet. Mir ist bekannt, dass andernfalls der Senat gemäss Art. 36 Abs. 1 Buchst. r des Gesetzes über die Universität Bern und Art. 69 des Universitätsstatuts zum Entzug des aufgrund dieser Arbeiten verliehenen Titels berechtigt ist.“

Ort, Datum: Fribourg, 30.07.2022

Signatur:



Abstract: Jenseits des Archivguts. Das eigene Wissen teilen können – Interne Wikis als Instrumente des Wissens und Informationsmanagements in Archiven

Im zunehmend dynamischen archivarischen Arbeitsumfeld ist ein effizientes Wissens- und Informationsmanagement elementar. Ein nützliches Instrument können hier archivinterne Wikis sein, denn diese unterstützen den Informationsaustausch zwischen den Mitarbeitenden. Ein Wiki hat das Potential, die Wissenskoooperation sowie die Lernprozesse innerhalb einer *community of practice*, in diesem Fall das Archivteam, zu unterstützen; dies vor allem weil es nutzerorientiert ist. Vorliegend wird ausgehend vom Modell der Wissenskoooperation von K.S. Moser (2002) das Potential von Wikis im Wissens- und Informationsmanagement für den archivarischen Bereich untersucht. Im Fokus steht das Universitätsarchiv Fribourg, da hier ein Wiki eingeführt werden soll. Ausgehend von dieser aktuellen Situation wird ein Vorschlag präsentiert, wie in Archiven durch den Einsatz von Wikis die Absicherung von Information und Wissen und deren Transfer sichergestellt werden können. Ziel ist es, einen Leitfaden für die Kreation eines Wikis darzulegen. Dieses soll als Unterstützung dienen, das eigene (Handlungs)Wissen innerhalb des Archivs festzuhalten, um dadurch den Lernprozess der Institution voranzutreiben. Dabei wird auch reflektiert, welche Informationen und Informationsebenen für ein Archiv-Wiki sinnvoll sein können. Zudem gibt eine Umfrage Aufschluss darüber, inwiefern in Schweizer Archiven bereits mit Wikis gearbeitet wird und welche Erfahrungen damit verbunden sind.

Danksagung:

Gerade bei Abschlussarbeiten ist eine gute Betreuung massgeblich, da man schnell Gefahr läuft, sich im Labyrinth seiner Gedanken zu verlieren. An dieser Stelle möchte ich daher herzlich Prof. Dr. Karin Moser für die Betreuung dieser Arbeit danken. Ihr stets freundlicher und pointierter Austausch mit mir war sehr lehrreich und hat mir immer geholfen, wieder den gedanklichen Faden der Ariadne aufzunehmen und zielstrebig weiterverfolgen zu können.

Zudem möchte ich der Studienleitung sowie Frau Guggisberg für den organisatorischen Rahmen des Studiums sowie dieser intensiven Abschlussphase danken. Ebenso möchte ich meinen Mitstreiterinnen des MAS ALIS 2020-2022 Alessia Bottani, Lysianne Maître und Stephanie Willi, für ihren Input und den persönlichen Austausch danken, ohne sie wäre das Verfassen dieser Arbeit um einiges einsamer gewesen.

Zudem danke ich herzlich dem Verein Schweizer Archivarinnen und Archivare, der Gruppe der Schweizer Fachhochschul- und Hochschularchive sowie der Studienleitung des MAS ALIS für die grosse Kooperation beim Versenden der Umfrage in den verschiedenen Netzwerken.

Mein besonderer Dank geht an meine Mitarbeiterin, Marie-Claire Déforel, ohne ihren Enthusiasmus und ihre Bereitschaft, ihr Wissen so grosszügig zu teilen, wäre es nicht möglich gewesen, unser Wiki-Projekt für das Universitätsarchiv Fribourg zu starten und voranzutreiben. Zudem danke ich Audrey Bonvin, ihre Zuversicht, ihr Pragmatismus und grosser Humor haben lange Schreibtage massgeblich animiert. Ausserdem möchte ich Katrin Cavelius und Beate Schyma für Ihre Korrekturen danken. Euer Einsatz kam zum richtigen Zeitpunkt!

Abschliessend möchte ich ganz herzlich meiner Familie danken, die mich seit zwei Jahren durch das Abenteuer MAS ALIS begleitet hat und gerade auf den letzten holprigen und langwierigen Metern dieser langen Reise eine grosse Stütze war. Diese Arbeit widme ich meiner Mutter, Hedwig Dubler, die mir beibrachte, niemals aufzugeben.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	6
Teil I: Grundlagenbegriffe des Wissensmanagements.....	7
Die Wissensgesellschaft und Wissen als wirtschaftliche Ressource	7
Wissen, Daten, Informationen	8
Implizites vs. Explizites Wissen (Information) und Explikation	8
Wissensmanagement vs. Informationsmanagement	11
Prozesse des Wissensmanagements.....	12
Wissenskooperation.....	13
Knowledge Sharing.....	16
Organisationale Lernprozesse und organisationales Lernen	17
Communities of Practice und Learning Communities:.....	17
Teil II: Wikis und das elektronische Gedächtnis eines Unternehmens	19
Das elektronische Gedächtnis des Unternehmens: Definition und Funktion	19
Ansätze zum Einsatz von ICTs im Wissensmanagement	20
Wikis und das Web 2.0.....	21
Wikis in Organisationen:	24
Vorteile von Wikis für die Organisation und die Mitarbeitenden:.....	24
Wikis zwischen Informations- und Wissensmanagement.....	25
Wiki Knowledge Sharing und verschiedene Nutzertypen:.....	26
Nachhaltigkeit von Wikis und die Rolle des Managements:	27
Wikis als Instrument der Wissenskooperation?.....	27
Teil III: Konzeptionalisierung eines Wikis im Archiv – Beispiel Universitätsarchiv Fribourg	29
Ausgangssituation: Entwicklung des Universitätsarchivs Fribourg und aktuelle Lage.....	29
Wissens- und Informationsmanagement im Universitätsarchiv Fribourg	31
Entscheidung für ein Wiki.....	34
Strukturierung der Information im Wiki.....	35
Alternativen zu Wikis?.....	37
Web-Archivierung	39
Leitfaden zur Konzipierung eines Wikis.....	41
Teil IV: Fragebogen Masterthesis: Wikis in Archiven als Informationsmanagementinstrument.....	43
Auswertung der Frageblöcke:	44
Fazit: Wikis im Archiv - Synergien gegen das organisationale Vergessen.....	49
Bibliographie.....	50
Anhang	54
Anlage 1: Fragebogen zur Umfrage: Wikis in Archiven als Informationsmanagementinstrument ..	54

Einleitung

In der vorliegenden Arbeit soll das Potential von Wikis als Instrumente des Wissens- und Informationsmanagements in Archiven reflektiert werden. Grundlage dafür ist das aktuelle Projekt zur Einführung eines Wikis im Universitätsarchiv Fribourg.

Der Begriff des Wissens- und Informationsmanagements ist seit den 1990er Jahren ein fester Bestandteil der Überlegungen zur Firmenorganisation. Die Konzepte bezüglich der Strategien zur Wissensabsicherung, zum Wissenstransfer und zur Organisation des Wissens innerhalb einer Firma sowie die hierzu verwendeten Instrumente und *IT Tools* werden kontinuierlich weiterentwickelt (vgl. hierzu Hislop et al. 2018; Mandl, Schreyögg 2001). Mit der Entwicklung des *Web 2.0* ist die Rolle von firmeninternen Wikis als Möglichkeit des Wissensmanagements in den Fokus der Firmen sowie der Forschung geraten (vgl. hierzu Wagner, 2004; Panahi, 2013; Hislop et al., 2018).

Es stellt sich doch die Frage, wie es in Archiven um das Wissensmanagement bestellt ist. Der Grossteil der Literatur zur Archivverwaltung befasst sich mit «klassischen» Fragen des Managements und der Strategieentwicklung und berührt kaum die Frage der Wissensabsicherung und des Wissenstransfers für die Mitarbeitenden (vgl. hierzu Becker 2016; Servais, Mirguet 2016). Sucht man hingegen gezielt nach Literatur zum Wissensmanagement im archivarischen Kontext und noch konkreter zu *IT Tools*, so finden sich wenige Resultate. Sie bestehen in erster Linie in vereinzelt Fallstudien (vgl. hierzu An et al., 2017; Martin 2005). Ausnahme dazu bilden die Überlegungen von Angelika Menne-Haritz (2001) zu den Synergien zwischen Archivistik und Wissensmanagement. Zu Wikis als Managementtools in Archiven gibt es noch keine Literatur. Bisher haben sich die Beiträge in erster Linie auf Wikis als *Tools* im Kundenkontakt konzentriert (Grannum, 2011; Schindler, 2011).

Das Paradoxon dieser Situation drängt sich förmlich auf, denn sollten nicht gerade Archive, als ausgewiesene Gedächtnisinstitutionen am Diskurs rund um das Wissensmanagement und die verschiedenen möglichen *Tools* beteiligt sein? Sind doch für den Auftrag der Archive gerade ExpertInnen in Konservierung, Erschliessung und Zugänglichmachen von Dokumenten (analog und virtuell) unerlässlich (vgl. zum Lifecycle des Archivguts: McKemmish 1994). Auch das Arbeitsumfeld in den Archiven befindet sich derzeit in einem Wandel. Zum einen liegt dies an den technischen Entwicklungen und der Digitalisierung, die neue Spezialisierungen verlangen. Zum anderen wird das Arbeitsumfeld immer dynamischer (vgl. zur zukünftigen Weiterentwicklung der Archive und des Records Managements auch im digitalen Umfeld: Bert, Ratcliff 2015; Theimer 2011; Toebak, 2007). Denn es wird zunehmend in Projektform gearbeitet und es werden vermehrt PraktikantInnen und Zivildienstleistende in Archiven eingesetzt.

Ausgehend vom Modell der Wissenskooperation (vgl. hierzu Moser 2002 sowie Moser, Schaffner, 2004) soll überprüft werden, was ein Wiki im archivarischen Kontext leisten kann, und was dabei die Herausforderungen und Potentiale sind. Dabei wird argumentiert, dass eine Kultur der Wissenskooperation die Voraussetzung für ein erfolgreiches und gewinnbringendes Wiki bildet.

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird erarbeitet, wie in Archiven durch den Einsatz von Wikis die Absicherung von Information und Wissen sowie ein Informationstransfer sichergestellt werden können. Ziel der Arbeit ist es, einen Leitfaden oder ein Schema für die Kreation eines Wikis zu schaffen, welches als Unterstützung dienen soll, das eigene (Handlungs-)Wissen festzuhalten und innerhalb des Archivs zur Verfügung zu stellen, um dadurch den Lernprozess der Institution voranzutreiben.

Die Arbeit besteht aus vier Teilen. In einem ersten Teil werden Grundlagenbegriffe und Konzepte zum Wissens- und Informationsmanagement vorgestellt, die ebenfalls wichtig für die Analyse von Wikis

sind: Dabei werden die Unterscheidung von Wissen vs. Information thematisiert sowie der Begriff der Wissenskoooperation (Moser 2002; Moser, Schaffner 2004 sowie Probst et al., 2012). Zudem gehe ich auf die Konzepte der *Community of Practice* (Wenger et al., 2002.) und der «Lernenden Organisation» ein (Argote, Miron-Spector 2011; Probst, Büchel 1994). Der zweite Teil der Arbeit setzt sich mit der Rolle von Informations- und Kommunikationsinstrumenten im Rahmen von Informations- und Wissensmanagement auseinander (Hislop et al., 2018; Panahi, 2013; Wagner 2004), gerade auch mit Blick auf das elektronische «organisationale Gedächtnis» (Probst et al., 2012). Darin werden ebenfalls Wikis (Wagner 2004; Leuf, Cunningham, 2004) vorgestellt. Es wird über das Instrument des Wikis innerhalb einer *community of practice* reflektiert (vgl. zu Wikis als Community of Practice: Wagner, 2004; Wang, Wei 2011). Es wird über Implementierungs- und Anwendungsprozesse von Wikis innerhalb eines Archivs sowie der Rolle der Akteurgruppen (Nutzende und Management/ Leadership) nachgedacht (vgl. hierzu die Analysen zu Wikis in Organisationen und die Akteursgruppen von Bolisani, Sacarso 2016; Grace 2009; Farley 2007 sowie Argyris, Ransbotham 2016, zum Knowledge-sharing: Blankenship, Ruona 2009; Razmireta et al., 2016; Wang et al., 2009). Im dritten Teil dieser Arbeit wird das Wiki Projekt im Universitätsarchiv Fribourg vorgestellt. Dabei wird auch reflektiert, welche Informationen und Informationsebenen für ein Archiv-Wiki sinnvoll sein können. Zudem wird anhand der zwei Beispiele «GEVER System» und «Wissenskarte» über Alternativen zu Wikis nachgedacht (Toebak, 2007; Karrer 2011; Eppler, 2008). Ausserdem wird auf Möglichkeiten der Webarchivierung (Brügger, 2011; Day, 2006) verwiesen. Abschliessend gibt eine Umfrage Aufschluss darüber, inwiefern in Schweizer Archiven bereits mit *Tools* des Wissensmanagements, insbesondere von Wikis, gearbeitet wird. Ziel der Umfrage ist es, den Umfang von Einsatz und Nutzung der Wikis in Schweizer Archiven zu erfassen, und Erfahrungen von Seiten der *Leadership* als auch von Mitarbeitenden zu dokumentieren.

Teil I: Grundlagenbegriffe des Wissensmanagements

Die Wissensgesellschaft und Wissen als wirtschaftliche Ressource

«Wissen wird zunehmend sogar als die wertvollste Unternehmensressource gesehen, als die entscheidende Grundlage von Wettbewerbsvorteilen und weiter noch als zukünftige Basis der wirtschaftlichen Entwicklung und des zukünftigen gesellschaftlichen Reichtums. [...] Wissen wird schlechthin als die neue Form des Kapitals begriffen.» (Schreyögg, Geiger, 2004, 43.) Diese neue Rolle des Wissens und seine ökonomische Bedeutung im stetig wachsenden Dienstleistungssektor belegt, dass wir in einer Wissens- und Informationsgesellschaft leben. Wissen wird demnach neben Boden und Kapital auch als Produktionsfaktor gesehen (Dick, Wehner, 2002, 11.).

Wie bei allen anderen Ressourcen besteht natürlich auch in diesem Fall ein Interesse daran, diese kostbare Ressource langfristig für Unternehmen und Organisationen fruchtbar zu machen und zu erhalten. Damit wurde der Begriff des Wissensmanagements seit den 1990er Jahren zu einem festen Bestandteil der Überlegungen zur heutigen Firmenorganisation. Denn das Wissen sollte als Ressource in der Organisation bleiben und geteilt werden. Die Besonderheit an der Ressource «Wissen» liegt darin, dass es das einzige Gut ist, das sich beim Teilen vervielfacht: Mehr Leute verfügen über dasselbe Wissen, ohne dass der Geber sein Wissen dabei verliert. Für die Organisation stellt es allerdings einen grossen Verlust dar, wenn das Wissen, die Erfahrung und das Können der Mitarbeitenden verloren gehen, sobald sie die Organisation verlassen und das Wissen «mitnehmen» (vgl. hierzu Dick, Wehner, 2002; Moser 2017; 2009 und 2002).

Folglich soll das Wissen in den Organisationen gespeichert werden, in dem das individuelle Verhalten und Handeln durch Wissenssysteme in ein überdauerndes, rezipierbares Wissen der Organisation gewandelt wird (Probst, Büchel 1994). Insgesamt ist es schwierig, den Wert des Wissens als Ressource

auszudrücken und zu beziffern. Denn dieser Wert hängt in erster Linie vom Interesse des Gegenübers (Individuum, Organisation) sowie von den geltenden Normen im sozialen Austausch, insbesondere der Reziprozitätsnorm, ab. Hinzu kommt, dass das Teilen von Wissen für das Individuum auch mit gewissen Risiken einhergehen kann, insbesondere der Sorge um die eigene Position, den Status in der Firma. Teilen von Wissen (*Knowledge Sharing*, s.u.) und die damit einhergehenden Interessensabwägungen stellen sich schlussendlich als ein soziales Dilemma dar (das sog. «probabilistische Gemeingut Dilemma»). Die Motivation zur oder gegen die Kooperation und das Teilen von Wissen hängen also stark von dem Umfeld ab, das geschaffen wurde (vgl. hierzu: Moser, 2002; Moser, 2009; Moser 2017, zur Wissenskooperation s.u.).

Wissen, Daten, Informationen

In der Literatur finden sich vielfältige Definitionen von Wissen. Allgemein formuliert ist es ein subjektives Modell über die Wirklichkeit. Es hilft bei der Deutung, Bewertung, Antizipation und Gestaltung der Realität. Es entsteht in der Wechselwirkung zwischen praktischer Erfahrung und reflektiver Deutung. Im Rahmen von Organisationen bezieht es sich auf die Fähigkeit, Entscheidungen zu treffen. Wissen sollte sowohl individuell als auch aus soziokultureller Perspektive gesehen werden. Denn es ist einerseits an das Individuum gebunden, und kann somit als eine kognitive Struktur verstanden werden, die verschiedene Gedächtnisinhalte miteinander verbindet. Andererseits entsteht Wissen durch praktische Erfahrungen und Tätigkeiten, die in gemeinschaftlichen Strukturen stattfinden, sog. Tätigkeitssystemen oder Praxisgemeinschaften mit gemeinsamen Tätigkeiten und Regeln. Diese wiederum stellen eine eigenen Analyseinheit dar (s.u.: *Communities of Practice*) (Dick, Wehner, 2002, 9-15).

Grundlage für diese Arbeit ist der pragmatische Wissensansatz von K. S. Moser et al. (2000, 534-536). Wissen wird hierbei in einem interaktiven Prozess generiert: Daten, Informationen und Wissen stehen in einem interaktiven Prozess miteinander in Verbindung. Daten und Informationen sind wichtig, da Informationen das Wissen kommunizierbar und Daten überprüfbar machen (Dick, Wehner, 2002, 15).

Daten resultieren unmittelbar aus der Messung oder durch Beobachtung. Diese allein sind noch nicht bedeutungstragend.

Informationen wiederum sind organisierte und strukturierte Daten, die dadurch bedeutungshaltig werden. Diese erlauben wiederum die Interpretation einzelner Datenpunkte.

Wissen hingegen ist stets an einen Akteur gebunden. Es entsteht, wenn Informationen in einem konkreten Handlungs- und Anwendungskontext verwendet werden. Es wird erst in Kommunikationsprozessen und im sozialen Austausch, also in der Interaktion, sichtbar (Moser et al., 2000, 534-536).

Implizites vs. Explizites Wissen (Information) und Explikation

Eine weitere Ebene der Unterscheidung zwischen Wissen und Information kann über die Unterscheidung zwischen implizitem und explizitem Wissen erfolgen.

Implizites Wissen:

Unter implizitem Wissen versteht man das schwer zu formulierende Wissen. Es liegt dem Handeln unbewusst zugrunde und ist an den Erfahrungsträger gebunden. Es kommt in bestimmten Kontexten

meistens durch Aktion und Interaktion zu Tage. Es beinhaltet Überzeugungen und Glaubenssätze. Das implizite Wissen entsteht durch Sozialisierung sowie Internalisierung und ist somit erfahrungsbasiert. Als sogenanntes prozedurales Wissen beinhaltet es das *Know-how*. Es erlaubt uns gerade Selbstverständlichkeiten in unserem Alltag zu verstehen, zu kommunizieren und zu bewältigen, wie beispielsweise Begrüßungsrituale, sowie Praktiken, Werkzeuge, gemeinschaftliche Bedeutungen (sog. Schweigende Dimension) (Nonaka, Takeuchi, 1997; Moser et al, 2000, 534-536; Dick, Wehner, 2002, 18-21; Schreyögg, Geiger, 2004, 47-48; Blankenship, Ruona, 2009, 291 – 298; Moser, 2017, 676). «Wissen wird erst durch Kommunikationsprozesse, soziale Interaktion, durch Problemlösungsfähigkeit und (selbst)reflektive Prozesse sichtbar» [Trans. A.D.] (Moser et al., 2000, 534).

Explizites Wissen oder Information:

Explizites Wissen hingegen kann leicht kodifiziert und durch natürliche Sprache ausgedrückt werden. Es ist deklaratives Wissen, das Fakten und Inhalte beinhaltet und das «was» beantwortet. Explizites Wissen wird in dieser Arbeit als dasjenige Wissen verstanden, das artikulierbar ist und in transferierbarer und in archivierbarer Form vorliegt und nicht mehr an ein Subjekt gebunden ist. Es handelt sich dabei um das Wissen, welches Fakten und Regeln, aber auch dokumentierte Erfahrungen umfasst und nach Konstruktionsregeln reproduzierbar ist (Nonaka, Takeuchi, 1997; Dick, Wehner, 2002, 18-21, Schreyögg, Geiger, 2004, 47-48; Blankenship, Ruona, 2009, 291 – 298; Moser, 2017, 676). Wissen und Information stehen daher in einem hierarchischen Verhältnis zueinander. Wissen enthält immer, anders als Information, auch implizites Wissen. Die Information wird durch Erfahrung, Ideen, Meinungen etc. angereichert (Moser, 2017, 676).

Wissensspirale: Implizites und explizites Wissen stehen durch den Prozess der Wissensumwandlung miteinander in Verbindung. Nonaka und Takeuchi (1997) betrachten diesen Prozess als spiralförmig. (vgl. hierzu Abb. 1).



Abb 1: Wissensspirale: Theorie der Wissensschaffung (nach Nonaka, Takeuchi, 1997, Abb. kopiert aus Dick, Wehner, 2002, 20).

Ausgehend von der Unterscheidung zwischen implizitem und explizitem Wissen verorten sie die Wissensarten auf den Ebenen des Individuums, der Gruppe, des Unternehmens und der Interaktion zwischen Unternehmen. Die Wissensgenerierung entsteht durch vier Transformationen in

aufsteigender Reihenfolge zwischen den Ebenen des Individuum, der Gruppe, des Unternehmens und Interaktion zwischen den Unternehmen.

1. Durch die Sozialisation wird implizites Wissen schweigend weitergegeben und als solches aufgenommen.
2. Durch die Externalisierung wird implizites Wissen expliziert.
3. Durch Kombination entsteht neues Wissen, wenn explizite Bestände explizit bleiben.
4. Durch Internalisierung wird explizites Wissen zu implizitem Wissen (Modell dargestellt in Dick, Wehner, 2002, 19-20).

Wissenskontinuum:

Blankenship und Ruona (2009) wiederum verfolgen einen Ansatz, bei dem die Wissenstransformation zwischen implizitem und explizitem Wissen wie ein Kontinuum verstanden wird. Sie identifizieren dabei verschiedenen Wissenskategorien. Kulturelles Wissen (professionelle Identität, eigene Glaubenssätze, Praxiserfahrung, professionelle Verantwortung etc.) verorten sie dabei auf der Seite des Spektrums, das in erster Linie implizites Wissen enthält, da es durch Beobachtung und direkte Interaktion vermittelt wird. Hingegen enthält Buchwissen (Policies, Statuten, Standards, faktisches Wissen etc.) vor allem explizites Wissen (Informationen). Dieses kann problemlos direkt durch die Lesenden verinnerlicht werden (Blankenship, Ruona, 2009, 299-300).

Dieses Kontinuum sowie die Wissensspirale zeigen, dass die Generierung von Wissen ein dynamischer Prozess ist, der auf Interaktion und Kommunikation beruht und über vielfältige Mittel und Wege erfolgt. Ein ausschlaggebender Prozess dabei ist die Explikation. Diese bedeutet, das Wissen in Information umzuwandeln, also die Externalisierung und das Zugänglichmachen von Wissen für andere. Dieser Prozess ist für das Wissensmanagement (WM) von besonderer Bedeutung (Moser et al., 2000; Moser 2003; Moser 2004; Dick, Wehner, 2002, 16-22).

Explikation:

Wissen wird durch Interaktion, sei es in einer Gruppe, mit sich selbst, mit einem Werkzeug oder zwischen Organisationen sichtbar und vermittelbar. Somit ist es auf den Akteur bezogen und von ihm abhängig (Moser et al., 2000, 534). Zur Weitergabe muss Wissen expliziert werden. Dies erfolgt vor allem über Versprachlichung. Diesen Vorgang bezeichnet man als Explikation. Dabei erfolgen Lernprozesse für denjenigen, der sein Wissen expliziert, als auch für den, der das Wissen aufnimmt. Denn diejenige Person, die ihr Wissen weitergibt, muss dieses Wissen verbalisieren. Infolgedessen erhält sie eine neue Perspektive auf das eigene Wissen. Die anderen Mitarbeitenden wiederum müssen dies verstehen und durch ihre Interaktion kommt neues Wissen hinzu. Die Sprache spielt also eine massgebliche Rolle bei der Vermittlung von Wissen (Moser et al., 2000). Gerade die Explikation impliziten Wissens bedarf besonderer Wissensmanagementstrategien und einer Kultur der Wissenskooperation, um eine gemeinsame Basis und eine gemeinsame gegenseitig verständliche Sprache für die Explikation und den Wissenstransfer zu schaffen (Moser, 2002). Dies kann, so Moser, über die Verwendung von mentalen Modellen erfolgen. Mentale Modelle zeigen die Struktur des «Selbst- und des Weltwissen». Sie finden ihren Ausdruck in Analogien und Metaphern (Moser, 2004; Moser, 2003).

Dieser Austausch wiederum findet auf unterschiedlichen Ebenen statt: Zum einen auf der individuellen Ebene durch selbstreflektierende Prozesse oder auf der Teamebene, zum anderen auf der

organisationalen Ebene durch Prozesse der sozialen Interaktion und Kommunikation. Die Vermittlung von Wissen braucht daher soziale Fähigkeiten ebenso wie kommunikative Medien (Moser, 2002). Diesen Prozessen gemein ist der interaktive Aspekt (Moser et al., 2000).

Wissensmanagement vs. Informationsmanagement

Es wird in der Literatur nicht immer zwischen Wissens- und Informationsmanagement unterschieden. Die Unterscheidung ist allerdings wichtig, auch wenn diese nicht immer trennscharf anzuwenden ist (Moser et al. 2000, 534-535).

Informationsmanagement:

Informationsmanagement betrifft diejenigen Typen von Daten, die ohne zusätzliche Erklärung abgerufen, genutzt und gespeichert werden können. Für das Informationsmanagement bieten sich standardisierte Methoden an, wie beispielsweise Berichte und Protokolle, Datenbanken, Wikis Handbücher und Lexika, Tabellen etc. Da diese einen normierten Charakter haben, können sie auch gut in elektronische Verwaltungssysteme integriert werden (Moser et al., 2000, 534).

Wissensmanagement:

Wissensmanagement (WM) bezeichnet einen Ansatz, in dem das Wissen durch verschiedene Verfahren, Techniken und Regeln innerhalb einer Körperschaft organisiert, verarbeitet und für das Unternehmen nutzbar gemacht werden soll. Das Wissensmanagement ist relevant auf allen Ebenen einer Organisation (Individuum, Gruppe, Organisation, zwischen Organisationen und betrifft alle Hierarchiestufen) (Moser et al., 2000; Moser, 2002). Es ist jedoch keine eigenständige Managementstrategie (Dick, Wehner, 2002). Das Wissensmanagement betrifft in erster Linie jene Arten von Informationen, die an einen Kontext bzw. an eine/n TrägerIn/ AkteurIn gebunden sind, d.h. dass sie nur mit zusätzlichem Wissen, Erfahrungen oder Instruktionen richtig verstanden werden können. Das WM hat zur Hauptaufgabe, die Wissensflüsse und Wissensbestände, die an unterschiedlich Träger gebunden sind (Personen, soziale Praktiken, gelebte Kulturen, Routinen, Werkzeuge etc.) unabhängig von diesen zu organisieren, zu koordinieren und zu bewahren, um somit eine Entfremdung des Wissens vorzubeugen. Diese entsteht durch eine immer stärkere Spezialisierung der Arbeitsaufgaben (Dick, Wehner, 2002, 8-11). Wie Moser et al. (2000) unterstreichen, ist das Wissensmanagement ein interdisziplinäres Unterfangen, das insbesondere auf drei Domänen beruht: Die Informationstechnologie, die Sozialwissenschaften sowie die Wirtschaft (vgl. hierzu Abb. 2.). Geeignete Methoden für Wissensmanagement sind z.B. Hospitationen, in die Lehre gehen, Beobachten oder die Analyse von Metaphern (Moser, 2002; Moser, 2003). Wissensmanagement ist daher ein etwas irreführender Begriff. Denn implizites Wissen kann, im Gegensatz zu explizitem Wissen, nicht auf einzelne Informationseinheiten heruntergebrochen und extrahiert werden, die dann unabhängig vom Kontext der Personen verwaltet und wiederum verteilt werden. In dem Fall würde man eher von Informationsmanagement sprechen (Moser et al., 2002, 534-535).

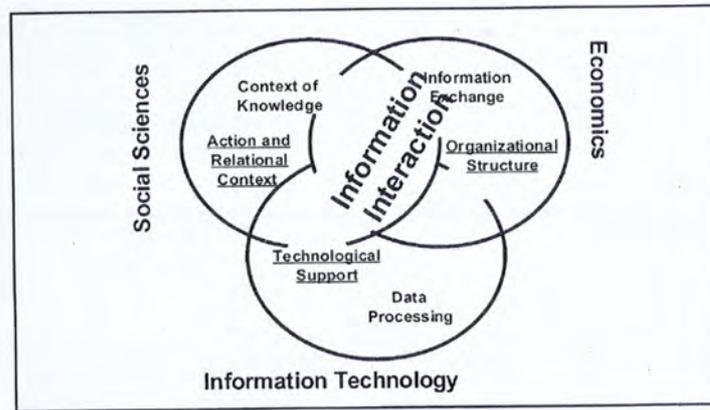


Abb. 2: A transdisciplinary perspective on information and interaction in knowledge management (nach Wehner et al., 1999. Kopiert aus: Moser et al., 2002, 535).

Prozesse des Wissensmanagements

Nach Probst et al. betrifft das Wissensmanagement die gesamte Prozesskette eines Unternehmens und findet auf der normativen, strategischen sowie operativen Ebene statt. Diese Prozesse beinhalten acht Elemente und finden in einem Regelkreis mit zwei Ebenen statt: Die Ebene der Wissensmanagement-Strategie beinhaltet die Elemente der Wissensziele und Wissensbewertung. Auf der Ebene der Wissensmanagement-Praxis wiederum finden die Wissensidentifikation, der Wissenserwerb, die Wissensentwicklung, Wissensverteilung und Wissensnutzung, sowie Wissensbewahrung statt. Diese Bausteine strukturieren den Management-Prozess in logische Phasen und bieten Ansätze für Interventionen. Sie sollten nicht isoliert betrachtet werden (Probst, Romhardt, 1998; Probst et al., 2012, 30-35).

Bausteine des Wissensmanagements nach Probst, Romhardt, 1998 (vgl. hierzu auch Abb. 4 unter Wissenskoooperation):

Wissensziele: Normative Vorgaben definieren den Rahmen des Wissensmanagements. Strategische Wissensziele beschreiben den zukünftigen Kompetenzbedarf. Operative Wissensziele sorgen für die Umsetzung der Vorgaben.

Wissensidentifikation: Identifikation des vorhandenen Wissens und Know-hows (Daten, Fähigkeiten und Informationen).

Wissenserwerb: Es werden externe Wissensbestände, Daten und Informationen von anderen Firmen, Stakeholdern und externen Wissensträgern sowie Wissensprodukte (Software etc.) erworben.

Wissensentwicklung: Es geht um die Identifizierung von Wissenslücken und Fähigkeiten und deren Entwicklung. Es sollen neue Fähigkeiten und neues Wissen für die Organisation produziert werden.

Wissens(ver-)teilung: (Ver-)Teilung von Wissen, Erfahrungen, Informationen, Daten etc. innerhalb der Organisation. Allerdings nur dort, wo es sinnvoll ist. «Nicht alles muss von allen gewusst werden» (138).

Wissensnutzung: Der Kern des Wissensmanagements liegt gerade im «produktiven Einsatz organisationalen Wissens» (139) für das Unternehmen.

Wissensbewahrung: Hauptprozesse der Wissensbewahrung liegen in der Selektion, dem Speichern und Aktualisieren von Wissen und Information und entsprechenden Datenträgern, um organisationalem Vergessen vorzubeugen.

Wissensbewertung: Das organisationale Wissen und der Erfolg des Wissensmanagements sind schwer messbar. Man versucht dies ausgehend von den definierten operativen, strategischen und normativen Wissenszielen.

Wissenskooperation

Im Rahmen der Wissenskooperation wird die Qualität der wissensorientierten Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden einer Firma untersucht. Dabei werden unterschiedliche Ebenen analysiert: Einerseits die individuelle Bereitschaft der Mitarbeitenden zur Kooperation, andererseits aber auch die organisationalen Rahmenbedingungen sowie die technologischen Voraussetzungen (Clases, Wehner, 2002, 50-51; Moser, 2002).

Modell der Wissenskooperation nach K. S. Moser

Moser (2002, 2004) identifiziert als zentrales Moment für das Wissens- und Informationsmanagement die Bereitschaft (die Motivation) des Transfers von Wissen und Informationen von Seiten der Mitarbeitenden. Diese Motivation wiederum bedarf einer Kultur der Reziprozität. Ohne diese ist es kaum möglich, ein Wissensmanagement erfolgreich durchzuführen, ansonsten helfen weder Wissensstrategie noch *IT Tools* (Clases, Wehner, 2002, 50-51; Moser, 2002; Moser, Schaffner, 2004, 236 sowie Moser, 2017, 676). Die Wissenskooperation nach K. S. Moser: bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit und das Ausmass, in dem die Mitarbeitenden das eigene Wissen in den Arbeitsprozess einbringen und sich gegenseitig unterstützen, auch wenn kein direkter und unmittelbarer persönlicher Nutzen ersichtlich ist. Die Wissenskooperation besteht also aus zwei Dimensionen: einerseits aus der Einstellung gegenüber der Wissenskooperation, andererseits aus der aktuellen Praxis der Wissenskooperation (Moser, 2002, 98).

Komponenten der Wissenskooperation:

1. Reziprozität: Mitarbeitende (MA) müssen sich darauf verlassen können, dass auch andere grosszügig ihr Wissen zur Verfügung stellen, so dass längerfristig gesehen ein Ausgleich im Wissensaustausch zustande kommt.
2. Längerfristige Perspektive im Unternehmen für alle MA als Voraussetzung, denn Vorteile der Wissenskooperation kommen erst mittel- und längerfristig zum Vorschein.
3. Wissen sollte sowohl innerhalb als auch zwischen sämtlichen Hierarchiestufen ausgetauscht werden. Sonst profitieren nur die höheren Stufen, dies führt zu Asymmetrien. Die Bereitschaft zur Kooperation steigt durch eine hohe Autonomie der MA und die Beteiligung an Entscheidungen sowie durch flache Hierarchien und geringe innerbetriebliche Barrieren (Moser, 2002, 98-99).

Aus diesen Faktoren entsteht eine Kultur der Reziprozität. Diese ist massgeblich für die Wissenskooperation und entsteht durch *Bottom-up* und *Top-down* Prozesse (s.u. «Massnahmen zur Förderung der Wissenskooperation») von Seiten des Unternehmens sowie der Mitarbeitenden (Vgl. Abb. 3, Abb 5).



Abb. 3: Die Voraussetzung für eine nachhaltige Wissenskooperation (nach Moser, 2002, 102).

Wissenskooperation und Wissensmanagement Prozesse

Auf die Wissenskooperation wirken, laut Mosers Modell, die acht Bausteine des Wissensmanagements nach Probst, Romhardt 1998 ein. (vgl. Abb. 4). Wie bereits oben dargestellt, ordnen sich die acht Bausteine auf zwei organisatorischen Ebenen an: Die Ebene der Wissensmanagement-Strategie (Wissensziele und Wissensbewertung) und die Ebene der Wissensmanagement-Praxis (die Wissensidentifikation, der Wissenserwerb, die Wissensentwicklung, Wissensverteilung und Wissensnutzung, sowie Wissensbewahrung). Die Wissenskooperation wird zur Hintergrundfolie dieser Prozesse (Moser, 2002, 103), da sie deren Voraussetzung ist. Die Wissenskooperation wird dadurch zu einer zentralen Grundlage für das Wissensmanagement, in strategischer als auch in praktischer Hinsicht (Moser, 2002, 108).

Die Wissenskooperation als Voraussetzung des Wissensmanagements muss daher in der Wissensstrategie massgeblich berücksichtigt werden und entsprechend analysiert werden. Dies erfolgt über Monitorings. Ein erstes Monitoring führt zu einer Analyse des Ist-Zustandes. Diese dient als Basis für die Entwicklung einer Strategie. Anschliessende Monitorings (z.B. anhand des von Moser entwickelten WiKo-Fragebogens) geben Auskunft über den Erfolg der gewählten Strategie. (Moser, 2002, 103-111).

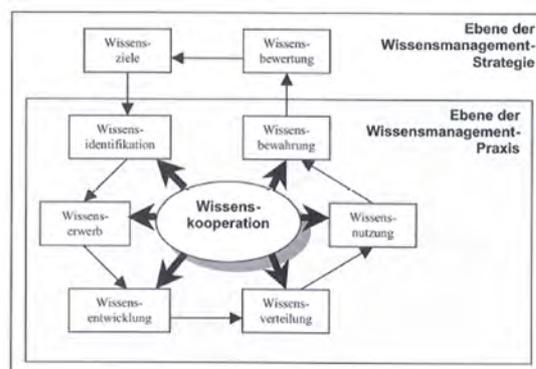


Abb. 4: Erweiterung der Bausteine des Wissensmanagements nach Probst et al. (1997) durch Einbezug der Wissenskooperation (nach Moser, 2002, 104).

Massnahmen zur Förderung der Wissenskooperation:

Das Modell von Mosers Wissenskooperation berücksichtigt drei Ebenen (vgl. Abb. 5), die die Wissenskooperation in einem Unternehmen befördern und ausschlaggebend für deren Erfolg sind.

Organisationale Faktoren:

Zu den organisationalen Faktoren gehören:

- Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit den aktuellen Dokumentationssystemen. Weiter sind wichtig gute Kontakt- und Austauschmöglichkeiten zu den relevanten internen und externen Kooperationspartnern sowie passende (formelle und informelle) Austauschforen innerhalb der Organisation.
- Den Mitarbeitenden müssen überdies ausreichend finanzielle und zeitliche Rahmenbedingungen zur Kooperation zur Verfügung gestellt werden.
- Grundlage für die Wissenskooperation ist eine Kultur der Reziprozität (Moser, 2002, 105-106).

Individuelle Faktoren:

Auf Seiten der Mitarbeitenden sind wichtige Faktoren für die Wissenskooperation:

- Die Leistungsmotivation. Dies bedeutet das Ausmass, indem individuelle Ziele gesetzt werden und die Motivation für deren bestmögliche Erreichung.
- Die arbeitsbezogene Selbstwirksamkeitserwartung. Darunter versteht man die Überzeugung seine Arbeit auch unter schwierigen Umständen und in unerwarteten Situationen gut machen zu können.
- Kompetenz. Darunter wird in dem Modell vor allem die Kompetenz verstanden, sein Wissen in unterschiedlichen Formen und Kontexten formulieren und weitergeben zu können. Ausserdem die Fähigkeit einschätzen zu können, welches Wissen und welche Informationen auch in Zukunft relevant sein könnte (Moser, 2002, 106-107).

Kollektive Faktoren:

Das Scharnier zwischen der Organisation und den Mitarbeitenden bilden die sog. Moderatoren. Darunter zählen:

- Das Vertrauen in die berufliche Zukunft (auf individueller Ebene, also karrieretechnisch, als auch für die Organisation im Gesamten auf dem Markt).
- Autonomie und Handlungsspielraum der Mitarbeitenden, deren Arbeitseinstellung, Entscheidungskompetenz und Eigeninitiative: Mitarbeitende müssen für eine erfolgreiche Wissenskooperation den gesamten Arbeitsprozess im Auge haben und daran aktiv mitdenken und mitarbeiten. Hierfür brauchen sie Autonomie und Handlungsspielräume in ihrem Arbeitsalltag, um entsprechend initiativ werden zu können.
- Des Weiteren ist gerade auch die kollektive Wirksamkeitserwartung zentral für eine erfolgreiche Wissenskooperation. Darunter versteht man das Ausmass, in dem die Mitarbeitenden überzeugt sind, gemeinsam schwierige Situationen zu meistern (Moser, 2002, 107).

Wissenskooperation:

Die oben genannten Faktoren führen langfristig zu einer Kultur der Reziprozität, die ausschlaggebend für eine nachhaltige Wissenskooperation ist. Nachhaltig ist die Wissenskooperation dann, wenn sie Teil der alltäglichen Arbeit wird (Moser, 2002, 102-103).



Abb. 5: Das Modell der Wissenskooperation (nach Moser, 2002, 105).

Knowledge Sharing

Da Wissen erst durch den Prozess der Explikation für andere Mitarbeitende zugänglich und für die Organisation verwaltbar wird, stellt sich die Frage, wie man Mitarbeitende dazu motiviert, ihr Wissen zu teilen. Das sogenannte *Knowledge Sharing* ist also eine der wichtigen Fragen des Wissensmanagements. Unter *Knowledge Sharing* versteht man den gegenseitigen Austausch von Wissen und Informationen. Dabei werden mehrere Wissensprozesse miteinander verbunden: Wissenskreation, Wissensfluss, Wissenstransfer, Kollaboration. Elemente eines erfolgreichen *Knowledge Sharings* sind das Geben, Sammeln und Annehmen von Wissen und Informationen (Razmerita et al., 2016, 1225-1226.). Dieser Austauschprozess ist begleitet von einem Lernprozess auf beiden Seiten, der Experten sowie der Lernenden (Moser, 2002; Moser, 2003; Moser, 2009; Moser 2017; Razmertia et al., 2016; Argote, Miron-Spektor, 2011). Dabei erfolgt der Wissenstransfer auf vielfältige Weise: «Knowledge transfer typically occurs across a boundary between groups, units, geographic areas, personnel movement, technology, templates [...]» (Argote, Miron-Spektor, 2011, 1131).

Doch wie bereits erwähnt, sehen sich die Mitarbeitenden oft vor einem probabilistischen Dilemma: Natürlich hat jeder ein Interesse daran, dass Wissen der anderen für sich und seine Arbeit einzusetzen, allerdings möchten gewisse Mitarbeitende auch aus Selbstinteresse (und Selbstschutz) nicht unbedingt ihr Wissen teilen. Denn dieses könnte ihnen zu einem Nachteil gereichen, beispielsweise der Verlust der Position, des Status etc. (Moser, 2017, Moser, 2009.) Gerade bei Experten kann es begründete Sorgen hierzu geben. Oft gehen mit einer bestimmten Expertise auch eine gewisse Stellung und Machtposition in der Organisation einher. Wenn man seine einzigartigen Fähigkeiten teilt, besteht die Gefahr, diese aufzugeben. Es ergibt sich dadurch ein Abwägen der Kosten und des Nutzens prosozialen Verhaltens, von Gewinn und Risiko (Moser, 2017, 676-677). Prosoziales Verhalten kann

durch unterschiedliche Anreize motiviert werden: Gruppenbelohnungen, soziale Anerkennung und finanzielle Mittel (Moser, Wodziki, 2007; Moser, 2017).

Wie Razmerita et al. (2016) zeigen, ist die Motivation zum *Knowledge-Sharing* umso höher, je mehr Vertrauen in die Organisation sowie in die eigene Stellung in der Organisation und die eigene Arbeit (Selbstwirksamkeit) besteht und je höher die Identifizierung mit der eigenen Organisation und den Zielen der Organisation ist. Wenn also ein Klima der Wissenskoooperation herrscht und sich die Mitarbeitenden mit der Organisation identifizieren können sowie ein gutes Verhältnis zueinander haben, dann übersteigt dies langfristig auch die punktuelle (und begrenzte) Motivation zum *Knowledge Sharing* durch Geldprämien. Das *Knowledge Sharing* muss also Teil der Unternehmenskultur und der geteilten Normen und entsprechend evaluiert und anerkannt sein. Es sollte aber auch mit Rechenschaft einhergehen, insbesondere bei der Einführung eines Wissensmanagement-Systems (Moser, Wodziki, 2007; Moser, 2017; Wang et al., 2014; Razmerita et al., 2016, 1228-1229).

Organisationale Lernprozesse und organisationales Lernen

Ein wichtiges Element des Austauschs von Wissen besteht im Erlernen von Neuem und somit des Erschaffens neuen Wissens. Die Organisation kann sich nur dann weiterentwickeln, wenn sie neues Wissen kreiert (Argote, Miron-Spektor, 2011; Probst, Büchel, 1994.). Man spricht dann von Wissensschaffung, wenn eine Einheit für sie neues Wissen (aufgrund von Information und Erfahrung sowie Daten) generiert (Argote, Miron-Spektor, 2011). Unter organisationalem Lernen wird derjenige Prozess verstanden, der eine Verbesserung der Problemlösung und Handlungskompetenz sowie die Veränderung des gemeinsamen Bezugsrahmens von und für ihre Mitglieder innerhalb der Organisation herbeiführt (Probst, Büchel, 1994, 17; Argote, Miron-Spektor, 2011). Organisationales Lernen erfolgt über Individuen und deren Interaktionen, die ein veränderndes Ganzes mit eigenen Fähigkeiten und Eigenschaften schaffen. Organisationales Lernen ist daher quantitativ sowie qualitativ nicht nur die Summe des individuellen Lernens. So haben beispielsweise Gesamtentscheide eine andere Tragweite für die Organisation als die Lernprozesse der einzelnen Mitglieder, die an der Entscheidung beteiligt waren (Probst, Büchel, 1994, 18-19). Die Lernprozesse zwischen Organisation und Individuum stehen jedoch durch Transformationsprozesse des Wissens von einer Ebene auf die andere Ebene in Verbindung. Diese Verbindung wird durch Kommunikation, Transparenz und Integration erst ermöglicht (Probst, Büchel, 1994, 18-21).

Communities of Practice und Learning Communities:

Der Austausch von Wissen, Informationen und Lernprozessen geschieht in unterschiedlichen sozialen Strukturen und Konstrukten von Organisationen: die Lerngemeinschaft sowie die Praxisgemeinschaft (*Community of Practice*) (Wenger, Snyder, 2000; Wenger et al., 2002).

Communities of Practice bestehen de facto schon seit Jahrhunderten. Seit Menschengedenken organisieren sich Menschen in Praxisgemeinschaften, um Tätigkeiten zu koordinieren, Wissen zu transferieren und weiterzuentwickeln, wie beispielsweise die Zünfte im Mittelalter. Sie sind allerdings erst ab den 1990er Jahren als ein Konzept ins Wissensmanagement aufgenommen worden (Li et al., 2011). Wenger, Snyder (2000) beschreiben *Communities of Practice* (CoP) als:

“Groups of people informally bound together by shared expertise and passion for a joint enterprise. [...] A Community of practice may or may not have an explicit agenda on a given day. [...] Inevitably however people in communities of practice share their experiences and knowledge free-flowing, creative ways that foster new approaches to problems.” (Wenger, Snyder, 2000, 139-140.)

Eine Praxisgemeinschaft ist also besonders geprägt durch die Elemente der Zusammenarbeit, des Austauschs von Wissen und Information, von Lernprozessen mit dem Ziel der Innovation und Weiterentwicklung eines bestimmten Interessensgebietes. Sie entscheiden darüber, welche Informationen in welcher Form und durch welche Strukturen geteilt werden. Dabei steht insbesondere der Gedanke im Vordergrund, dass das Individuum zum einen durch die Beobachtung von Experten lernt und zum anderen durch praktische Erfahrung. Durch immer schwierigere Aufgaben erfolgt eine Entwicklung vom Novizen zum Experten. CoP sind freiwilliger Natur. Sie pflegen eine gemeinsame Identität. Daher ist es schwierig, eine Gruppe willkürlich zu einer *Community of Practice* bestimmen zu wollen (Blankenship, Ruona, 2009, 302; Probst et al., 2012, 174-175; Wenger, Snyder, 2000).

Seit Wenger (1998, 2002) die Idee der *Community of Practice* als Konzept in das Wissensmanagement eingeführt hat (Li et al., 2011, 4, 7.) werden vermehrt Strategien entwickelt, diese innerhalb von Organisationen als Instrument der Wissensverteilung und Wissensgenerierung einzusetzen, da sie besonders im Bereich der Innovation interessant sind (Li et al., 2011; Probst et al., 2012; Roberts, 2006). Ein grosser Vorteil dieser CoP liegt vor allem darin, dass das Wissen weiterentwickelt wird und nicht für jedes Projekt, für jeden Auftrag von vorne begonnen werden muss (Probst et al., 2012, 174-178). Diese Praxisgemeinschaften entwickelten sich ursprünglich auf natürliche Art und Weise, daher besteht im organisationalen Kontext eine der Herausforderungen darin, diese zu implementieren und zu pflegen.

Probst et al. (2012, 174-176) nennen dabei fünf Schritte:

1. Analyse des Wissensbedarfs und Definition des Community Themas. Eine klare und messbare Zielformulierung ist sehr wichtig. Dies erhöht die Motivation der Mitarbeitenden.
2. Aufbau der *Community*: Dabei hilft es eine Kerngruppe zu identifizieren und einen/eine *Community leader* zu ernennen. *Leader* und Kerngruppe bringen gemeinsam die *Community* zum Laufen. Diese könnte man auch nach Li et al. (2011) als *facilitators* bezeichnen (Li et al., 2011, 4).
3. Entwicklung und Bewahrung von Wissen: Durch die Interaktion von Individuen einer *Community* findet die Transformation von implizitem zu explizitem Wissen statt. Das neu entstandene Wissen kann mit geeigneten *Tools* bewahrt und dokumentiert werden.
4. Unterstützung der *Community*: Die *Community* muss, gerade wenn sie nicht natürlich heranwächst, von einem *Top-Down-Prozess* begleitet und von der Management-Ebene unterstützt werden. Es muss eine geeignete Informationstechnologie zur Verfügung gestellt werden, ebenso wie eine erste Betreuung und Beratung (*Coaching*) bei den ersten *Community* Treffen. Ziel ist eine so effiziente Wissensverteilung und Aufgabenverteilung wie möglich.
5. Messung und Bewertung der Resultate: Schliesslich muss es zu einem *Monitoring* und einer Evaluation der *Community*-Aktivitäten kommen. Es wird in regelmässigen Abständen festgestellt, wie es um die Teilnahme an den Aktivitäten bestellt ist und welche Entwicklungen sich ergeben. Eine empirische Messung ist jedoch schwierig. Vielmehr geht es darum, einen Eindruck über verbale Information und Anekdoten zu erhalten.

Zudem sollte in der *Community* eine vertrauensvolle Umgebung geschaffen werden, die eine Fehlerkultur und Wissenslücken zulässt. Damit eine *Community of Practice* erfolgreich ist, muss offensichtlich eine Kultur des gegenseitigen Vertrauens, des Lernens sowie der Reziprozität herrschen und die Mitarbeitenden müssen eine hohe Selbstwirksamkeit haben. Dies ist eindeutig eine Strategie,

die vor allem in einem Unternehmen, in dem bereits Wissenskooperation gepflegt wird, erfolgreich angewendet werden kann (Für die Grenzen der CoP vgl. Roberts, 2006).

Teil II: Wikis und das elektronische Gedächtnis eines Unternehmens

Das elektronische Gedächtnis des Unternehmens: Definition und Funktion

Das Wissensmanagement sowie das Informationsmanagement brauchen Werkzeuge. ICTs oder *Information and Communications Technologies* sind zu wichtigen Hilfsmitteln für das Wissens- und Informationsmanagement geworden. Es stellt sich immer mehr die Frage, wie diese Instrumente erfolgreich für die Prozesse der Erzeugung, der Kodifizierung und des Transfers von Wissen und Information eingesetzt werden können. Denn die Revolutionierung der Computerindustrie und insbesondere die wachsende elektronische Speichermöglichkeiten sowie die fortschreitende Digitalisierung haben massive Konsequenzen auf die Unternehmen und das organisationale Gedächtnis (Roehl, 2001; Clases, Wehner, 2002, 50-51; Hislop et al., 2018, 148-177; Probst et al., 2012, 214-221). Probst et al. (2012, 214) sprechen daher vom elektronischen Gedächtnis der Organisation. Gerade in wissensintensiven Unternehmen werden viele Informationen und *Know-how* in digitalen Dokumenten festgehalten (z.B. Berichte, Protokolle, Pläne, Formulare etc.). Probst et al. (2012, 214-215) unterscheiden hierbei zwischen Informationen, die in strukturierter Weise vorliegen, also in Datenbanken und unstrukturierten Informationen in Form von Dokumenten. Diese wiederum liegen sowohl in codierter Form (Endberichte, Dokumente in Bearbeitungsprozessen) als auch in uncodierter Form (Grafiken, gescannte Dokumente, Diskussionsforen) vor.

Die wesentlichen Aufgaben der ICTs sind das Speichern und Auffinden von Unterlagen, sowie die Aktualisierung von Informationen. Ausserdem sollten sie je nach ihrer Funktion auch Kommunikation ermöglichen (Roehl, 2001, 158; Probst et al., 2012, 214-221). Bei der Einführung elektronischer Werkzeuge oder bei der Bewertung bereits vorhandener Instrumente sollte gut darüber nachgedacht werden, wie diese in eine Wissensmanagementstrategie eingebunden werden sollten, also welche Funktion sie darin erfüllen sollen. Dabei ist gerade auch die Unterscheidung zwischen Wissensmanagement und Informationsmanagement zu beachten. Diese muss allerdings auf den jeweils konkreten Fall angewendet und angepasst werden (Clases, Wehner, 2002, 50-51).

Speichern und Finden:

Durch das schnelle Wachstum der Speicherkapazitäten ist die Organisierung des eigenen Datenpools zu einer zentralen Frage des Informationsmanagements geworden. Wenn ein Wissensdokument nicht entsprechend codiert ist, am falschen Ort oder nicht im System abgelegt ist, ist diese Information (potenziell) verloren (Probst et al., 2012, 214-221). Für eine wissens- und systemadäquate Speicherung sowie einen erfolgreichen Einsatz als Werkzeug muss sich vor allem der Suchaufwand für die Mitarbeitenden lohnen. Ansonsten werden die Instrumente nicht verwendet und wertvolles Kapital (Information und Wissen) geht dadurch verloren. Folgende Kriterien sollten bedacht werden, um einen Gedächtnisverlust zu verhindern (Roehl, 2001, 158-174; Probst et al., 2012, 214-221):

1. Es muss eine Formalisierung und Systematisierung der Darstellung der Information stattfinden.
2. Die Informationen müssen systematisch in eine Ordnungsstruktur und in ein Ablageverfahren eingeordnet werden und entsprechend codiert und ausgezeichnet werden. (z.B. durch *controlled vocabulary* oder automatische Verschlagwortung).

3. Die Inhalte der Dokumente müssen für die anderen Mitarbeitenden nachvollziehbar sein. Viele Informationen werden in schriftlicher Form weitergegeben. Doch Lesende und Verfassende stehen nicht immer in einem resonanten Verhältnis.
4. Die Dokumente sollten logisch miteinander verknüpft sein und in Wissensfeldern gruppiert werden.
5. Die Informationsorganisation muss professionell gepflegt werden.
6. Die Mitarbeitenden sollten für die Verwendung des Werkzeugs eingelernt und trainiert werden, sowohl für die aktive als auch die passive Verwendung.
7. Die verschiedenen Datenbanken und Instrumente sollten in eine gesamthafte Strategie eingebunden und auch untereinander miteinander verbunden sein, wenn dies nötig ist.

Aktualisieren und Erinnern: Organisationales Vergessen

Ziel eines guten Wissens- und Informationsmanagement ist es ebenfalls, dem sog. organisationalen Vergessen (Probst et al., 2012, 218) vorzubeugen, indem Information aktuell und zugänglich gehalten wird. Organisationales Vergessen kann entweder dadurch geschehen, dass der Gedächtnisinhalt verloren geht (z.B. durch die Kündigung von Mitarbeitenden, Verlust von Datenbeständen) oder dadurch, dass der Zugang blockiert ist (z.B. durch Überlastung von Wissensträgern oder die Mitarbeitenden sind nicht bereit, ihr Wissen zu teilen) (Probst et al., 2012, 214-219). Ein weiteres Problem kann die inhaltliche Irrelevanz von Informationen sein, z.B. dadurch, dass sie veraltet sind. Eine Selektion der Information und eine Aktualisierung der Informationen ist daher unabdingbar. Denn ist das Vertrauen in die Qualität der Information gebrochen, so fällt auch die Motivation der Mitarbeitenden, die entsprechenden *IT Tools* zu verwenden. Es beginnt eine Abwärtsspirale (Roehl, 2001, 172-173; Probst et al., 2012, 217).

Kommunikation:

ICTs können allerdings nicht nur durch die Kodifizierung von Wissen beim Wissensmanagement unterstützen. Sie sind dadurch sehr nützlich, dass durch die *Web 2.0* Technologien sowie die *Social Media*-Technologien Interaktion und Kommunikationsformen etabliert werden können, die einen Austausch an Wissen und Kreation von Wissen fördern. Dabei gibt es unterschiedliche Formen, die mehr oder weniger strukturiert sind und je nach Ziel eingesetzt werden können, wie beispielsweise, Mailinglisten, Diskussionsforen, Chats, Wikis, Datenbanken etc. (Hislop et al., 2018, 148).

Ansätze zum Einsatz von ICTs im Wissensmanagement

An dieser Stelle werden verschiedene Ansätze für den Einsatz von Informations- und Kommunikationsinstrumenten vorgestellt. Ich beziehe mich dabei auf den Überblick von Hislop et al. (2018):

Repository-based Approach:

Ziel ist es, eine Bibliothek des Wissens (der Information) auf Grundlage von Datenbanken zu kreieren. Mitarbeitende sollen dadurch motiviert werden, Informationen wiederzuverwenden, um somit Lernprozesse in Gang zu setzen. Es werden in den Systemen vor allem Tipps, *Best Practices*, Checklisten etc. gespeichert. Dabei ist zu beachten, dass eine Kodifizierung des Wissens wichtig ist sowie das Versehen der Dokumente mit Metadaten. Das System muss mit einem entsprechenden *Interface* ausgestattet sein, damit die Mitarbeitenden darin suchen. Insgesamt dienen Datenbanken der Verarbeitung und Organisation von Daten und dem Transfer von Informationen und weniger von Wissen (Hislop et al., 2018, 152-154).

Process and domain based Approach:

Diese elektronischen Systeme sollen die Mitarbeitenden durch einen Arbeitsprozess (*Workflow*) leiten oder sie darin unterstützen, Diagnosen und Probleme zu lösen, wobei sie das Wissen aus der Datenbank auf das Problem übertragen (Hislop et al., 2018, 155).

Knowledge based Systems: Sie helfen bei der Ausführung der Arbeit, in dem sie Anweisungen geben (Hislop et al., 2018, 155-157).

Sensor based Approach: Nutzt Big Data, hierbei werden riesige Datenmengen analysiert. Die Daten werden nach den 4 'V' charakterisiert: volume, variety, volocity und veracity (Hislop et al., 2018, 157-159).

Network based Approach:

Basiert auf der Nutzung von *Social-Media*-Instrumenten, um Kommunikation und Austausch zwischen örtlich getrennten MitarbeiterInnen zu ermöglichen (Pahani et al., 2012). Basierend auf dem Konzept des «transaktiven Gedächtnisses» geht es im Gegensatz zum *repository-based approach* nicht um die Explikation von Wissen, sondern vielmehr darum, Strukturen zu kreieren, die den direkten Austausch von Expertise zwischen den Mitarbeitenden ermöglicht. Ziel ist es also, innerhalb eines Teams zu wissen, wo und bei wem Expertise zu finden ist. Das Konzept setzt gerade in Kontexten, wo Teammitglieder sich örtlich getrennt aufhalten, an. Eines der *Tools* hierzu können z.B. Wissensträgerkarten (*expertise maps*) sein (s.u. Teil III dieser Arbeit zu den Wissenskarten). Der Vorteil liegt darin, dass man leicht mit Experten in Kontakt kommen kann. Allerdings besteht gerade auch bei der Nutzung von *Social Media* die Gefahr, dass sich die Informationen «verwässern».

Abschliessend ist jedoch festzuhalten, dass Datenbanken und *IT Tools* ihre Begrenzungen haben: Das bereits explizierte Wissen beinhaltet eben nicht das implizite Wissen. Genauso wenig kann jede Erfahrung expliziert werden (ein Beispiel hierfür ist die Frage: Wie fährt man Fahrrad?). Darüber hinaus ist nicht jedes kodifizierte Wissen (Information) für die Empfangenden verständlich. Es kommt immer darauf an, wie gut dieses dokumentiert und nachvollziehbar und wie kompetent der/die EmpfängerIn der Information ist (Hislop et al., 2018, 159-160).

Wikis und das Web 2.0

Wikis bilden eine Untergruppe der Kommunikationsinstrumente und beruhen auf der Technologie des sog. *Web. 2.0* (Wagner, 2004; Wagner, Bolloju 2005; Hislop et al., 2018, 163-173). Das *Web 2.0* bezeichnet eine Reihe von Technologien wie beispielsweise Ajax, Javascript, Dynamic HTML, die das *World Wide Web* interaktiver gestalteten. Dies ermöglicht den NutzerInnen nicht nur Inhalte zu konsumieren, die einem auf statische Art präsentiert wurden (*Web 1.0*), sondern mit den Inhalten und auch mit anderen Nutzenden zu interagieren. Somit werden Informationen und Wissen ausgetauscht, weiterentwickelt und neu kreiert. Diese Entwicklung wird mit dem Begriff des «user-generated-content» beschrieben (Hislop et al., 2018, 167). Dadurch wird das *Web 2.0* zu einer kollaborativen Plattform (Farley, 2007). Wikis gehören von ihrer interaktiven Anwendung als auch von ihrer Technologie her zu den *Web 2.0* Applikationen. Das erste Wiki wurde 1995 unter dem Namen *PortlandPatternRepository* von Ward Cunningham entwickelt und hatte zum Ziel, dass Spezifizierungen für das Softwaredesign schnell kommuniziert werden sollten. Der Name «Wiki» stammt aus dem Hawaiianischen «Wikiwiki», was für «schnell» steht. Dadurch soll verdeutlicht werden, wie schnell durch ein Wiki Inhalte geschaffen und kommuniziert werden können (Wagner, 2004; Leuf, Cunningham, 2004).

Definition und Eigenschaften von Wikis:

Wikis bestehen aus einem Set von verbundenen Webseiten, die durch Kollaboration von unterschiedlichen Nutzenden geschaffen werden und durch einen Webbrowser zugänglich gemacht werden. Von der Architektur her sind Wikis nicht sehr hierarchisch angelegt. Die Kommunikation muss eine Kultur der Offenheit und der Bereitschaft zum Austausch haben, die bereits in der Organisation selbst vorhanden sein muss (Wagner, 2004, 285).

Durch die *multi-user*-Technologie können mehrere NutzerInnen gleichzeitig daran arbeiten. Jede Webseite ist einzigartig und kann indiziert und somit gesucht und katalogisiert werden. Man braucht eine *Benutzer-Interface* und man kann auch nicht-textuelle Inhalte einfügen: Bilder, Videos, Sprachnachrichten. Diese werden als separate *File* angehängt. Durch *Hyperlinks* können Inhalte ausserhalb des Wikis damit verbunden werden. Die *Wiki-Software* ermöglicht eben diese Weiterentwicklung der Inhalte durch Kollaboration. Typisch für ein Wiki ist die Offenheit für die Edition der Beiträge und die Flexibilität des Inhalts. Die Arbeit an den Wiki-Seiten kann durch einfache Sprache (*plain text*) oder Auszeichnungssprache (*markup*-Sprache) geschehen und ist daher leicht erlernbar. Die Organisation des Wikis erfolgt thematisch, dabei erfolgt das *Mapping* des Inhaltes eins-zu-eins zwischen den Konzepten, den Informationen und ihrer Repräsentation im Wiki. Die Suche erfolgt zumindest über Titelsuche und Volltextsuche (Wagner, 2004, 266-275). Cunningham hat elf Design-Prinzipien für Wikis festgelegt, die auf die Kollaboration und fortschreitende Weiterentwicklung der Inhalte ausgelegt sind. Wagner (2004, 270) hat diese in Tabellenform zusammengefasst:

Principle	Explanation
Open	If a page is found to be incomplete or poorly organized, any reader can edit it as he/she sees fit.
Incremental	Pages can cite other pages, <i>including pages that have not been written yet.</i>
Organic	The structure and text content of the site is open to editing and evolution.
Mundane	A small number of (irregular) text conventions will provide access to the most useful (but limited) page markup.
Universal	The mechanisms of editing and organizing are the same as those of writing so that any writer is automatically an editor and organizer.
Overt	The formatted (and printed) output will suggest the input required to reproduce it. (E.g., location of the page.)
Unified	Page names will be drawn from a flat space so that no additional context is required to interpret them.
Precise	Pages will be titled with sufficient precision to avoid most name clashes, typically by forming noun phrases.
Tolerant	Interpretable (even if undesirable) behavior is preferred to error messages.
Observable	Activity within the site can be watched and reviewed by any other visitor to the site.
Convergent	Duplication can be discouraged or removed by finding and citing similar or related content.

Wiki Design Prinzipien nach Cunningham (Tabelle aus Wagner, 2004, 270.)

Die Besonderheit an einem Wiki liegt somit nicht nur in der Technologie, welche die Kollaboration ermöglicht, sondern auch an der Art der Nutzung der *Software* durch die zusammenarbeitenden NutzerInnen. Dies nennen Leuf und Cunningham auch «the wiki way»: Neben der Technologie liegt ein gemeinsamer Verhaltenskodex des Teilens und Weiterentwickelns vor, denn Wikis basieren auf der Idee der Co-Autorenschaft der Nutzenden. Für die Nutzenden kam es dadurch zu einem Paradigmenwechsel: das Wissen, die Information gehört nicht einem, sondern allen Verfassenden und

diese entwickeln sie gemeinsam weiter. Durch die Prozesse der Externalisierung von Wissen und der Internalisierung der Information entstehen Lernprozesse. Dadurch wird Wissen weiterentwickelt und kreiert. Das Wiki wächst, wird komplexer und kann mehr Fragen beantworten (Wagner, 2004; Cress, Kimmerle, 2008, 111-118; Ruth, Houghton, 2009; Wang et al., 2009). Die Interaktion erfolgt zudem nicht nur durch das Verfassen und Editieren von Wiki-Beiträgen, sondern auch durch die Kommentarfunktion und die *Shoutbox* (Ruth, Houghton, 2009).

Durch die Möglichkeit des *Knowledge Sharings*, der Weiterentwicklung von Wissen und potenzieller Lernprozesse erinnert eine Wiki-Gemeinschaft auch an eine *Community of Practice*. Darin liegt die Besonderheit der *Wiki-Way*, die die Kollaboration, den Austausch und das Lernen und Weiterentwickeln in den Mittelpunkt stellt (Ruth, Houghton, 2009; Leuf, Cunningham, 2004). Einerseits ist das Wiki das *Tool* der Gemeinschaft und andererseits entsteht durch die Arbeit am Wiki selbst eine *Community of Practice*. Daher kommt es auch weniger zu Vandalismus. Es ist dennoch wichtig, dass es Direktiven für das Verfassen von Artikeln gibt. Diese sollten über den Stil hinausgehen. Sie sollten benennen, wie die Artikel strukturiert sein sollen, wie sie einander zugeordnet werden sollen und welche Form sie einnehmen sollen, damit nicht eine konvolute Form wie bei Diskussionsforen entsteht (Wagner, 2004, 282). In einem Wiki können daher die Entwicklung (Versionen) der Artikel sowie die Autoren der Beiträge nachverfolgt werden. Durch dieses inkrementierende Verfahren ist meistens die neuste Version eines Beitrages, diejenige mit den besten Inhalten (Prasarphanich, Wagner, 2009, 33; Farley, 2007).

Ein Wiki ist also eine zentralisierte Ressource, die einer dezentralen Gruppe von Diskutierenden Inhalte zur Verfügung stellt, welche von den Nutzenden selbst kreiert und weiterentwickelt werden müssen. Ansonsten ist das Wiki nutzlos (Yates et al., 2010, 544; Ruth, Houghton, 2009, 136). Dadurch, dass Wikis so wandelbar sind und im Grunde von den NutzerInnen geformt und weiterentwickelt werden können, gibt es unterschiedliche Arten von Wikis. Neben Wikis für den gemeinsamen Gebrauch gibt es auch persönliche Wikis, die insbesondere dem individuellen Gebrauch dienen. Sie können wie eine *Concept-Map* oder ein Journal für Ideen verwendet werden (Grace, 2009, 65, vgl. hierzu auch die «Wissenskarten» in Teil III dieser Arbeit).

Die Motivation für die Nutzenden: Altruismus?

Als eine Technologie und auch als Plattform einer *Community of Practice* lebt ein Wiki davon, dass es von den Nutzenden beständig weiterentwickelt und mit neuen Inhalten versorgt wird. Doch wie kommt es, dass Wikis und andere Instrumente des *Web 2.0* so viel Erfolg haben können? Denn Farley (2007, 252) bemerkt zu Recht, dass es unter Umständen einer herkulischen Tat gleichkommt, Menschen dazu zu bringen, ihr Wissen zu Verfügung zu stellen (Farley, 2007, 252). Und doch scheinen bei einem Wiki Menschen freiwillig viel Zeit und Energie aufzuwenden, um für andere Inhalte zu kreieren (Henningsen, Larson, 2020; Prasarphanich, Wagner, 2009). Worin liegt die sog. *Wiki Magic*? Der angeborene Altruismus des Menschen? (Prasarphanich, Wagner, 2009; Wagner, 2004.)

Ein erster Grund ergibt sich aus der Tatsache, dass durch die Technologie und den Zweck des Wikis die Bürde der Autorenschaft geringer ist, denn man muss kein fertiges (perfektes) Produkt abgeben. Die Beiträge können und sollen sich dynamisch weiterentwickeln. Zugleich kann sofort publiziert werden. Das Resultat ist also sofort für alle ersichtlich und der Autor/ die Autorin erhält sofortige Gratifikation durch zeitnahe Rückmeldung, Reaktionen und Kommentare, die einem auch die Nützlichkeit der eigenen Arbeit zeigen. Henningsen und Larson (2020, 357-358) verweisen in ihrer Studie zudem darauf, dass man bei der Arbeit für einen Wiki-Beitrag gerade durch das dynamische Konzept in einen *Flow*-Zustand kommen kann, da man kein finales Produkt abliefern muss. Die Aufgabe ist folglich nicht so

gross, dass es unüberwindbar erscheint, aber auch nicht so banal, dass man sich langweilt. Ausserdem ist es möglich, Beiträge erst einmal nur durch Rechtschreibung, Grammatik etc. zu modifizieren. Hierdurch kann erst einmal die Hemmschwelle, andere Beiträge inhaltlich weiterzuentwickeln oder gar eigene Beiträge zu schreiben, überwunden werden (Prasarnphanich, Wagner, 2009, 33.).

Durch die Publikationsmöglichkeiten sowie die Möglichkeiten, sich mit anderen Personen zu einem Thema auszutauschen ist das Wiki eine Art, sich selbst zu externalisieren. Man kann sich nach aussen hin manifestieren und wird wahrgenommen. Die Anerkennung erfolgt durch gemeinsam festgelegte Regeln, was den Selbstwert erhöht (Henningsen, Larson, 2020, 357-358). Der/ die Schreibende erhält ein positives Gefühl der Nützlichkeit. Die passiven Nutzenden erhalten schnell aktuelles Wissen, dieses kann durch Suchfunktionen auch gefiltert werden und zudem bekommen sie Informationen über die Qualität der Quelle (Wagner 2004, 275- 276). Das Mitwirken an einem Wiki beruht also nicht auf reinem Altruismus.

Wikis in Organisationen:

Das Potential zur Wissenskreation durch die Nutzenden und die damit einhergehenden Technologien sind zusehends in das Augenmerk des Wissens- und Informationsmanagements gerückt. Dies liegt auch am Voranschreiten der *Web 2.0* Technologie und der Revolutionierung des Zugangs zu Informationen über das Internet (Wagner, 2004; Razmerita et al., 2016; Hislop et al., 2018). Dabei ist auch ein steigendes Interesse an Wikis wahrzunehmen. Es tritt dabei die Frage auf, wie man erfolgreich Wikis als Wissensmanagementtool und «the Wiki-way» (s.o.) für ein Informations- und/ oder Wissensmanagement einsetzen kann (Andersen 2005; Grace, 2009, Bolisani, Scarso 2015; Bhatti et al., 2018). Studien gehen dabei auf unterschiedliche Aspekte und Einsatzgebiete von Wikis und deren Potential und Vorteile für ein Informations- und Wissensmanagement ein, u.a. in unterschiedlichen Sektoren und Einsatzgebieten innerhalb von Firmen wie z.B. für den Kundendienst, *Software*-Entwicklung, Gruppenprojekte, Produktentwicklung, aber auch im Bildungssektor (Bhatti et al., 2018, 1177).

Daher setzen sich auch zusehends Studien mit dem Aspekt der Kollaboration (Bhatti et al., 2018; Sousa et al., 2010) sowie dem Potential von Wikis bei Lernprozessen (Cress, Kimmele, 2008; Majcharzk et al., 2013) und des *Knowledge Sharings* auseinander (Wang et al., 2009; Arazy et al., 2016). Ausserdem wird in den Blick genommen, wie die Entwicklung neuen Wissens unterstützt werden kann und welche Vorteile dabei für die Nutzenden sowie für die Organisation entstehen (Bhatti et al., 2018; Sousa et al., 2010; Cress, Kimmele, 2008; Majcharzk et al., 2013; Arazy et al., 2016).

Vorteile von Wikis für die Organisation und die Mitarbeitenden:

Die folgenden Vorteile habe ich basierend auf unterschiedlichen Studien zusammengestellt:

- Wikis ermöglichen den flexibel und niederschweligen Informations- und Wissensaustausch, sowohl auf *Peer-to-Peer*-Ebene als auch von Experten zu Lernenden. (Bolisani, Scarso, 2015; Andersen, 2005; Arazy et al., 2016). Durch die Kommentar- und Chatfunktion wird der Austausch überdies unterstützt (Grace, 2009).
- Hilfreich bei der Darstellung ist die Möglichkeit Bilder, Videos und Audiodateien sowie weiterführende Links zu kreieren (Wagner, 2004).
- Durch die gemeinsame Autorenschaft und den schnellen Zugriff auf vertrauenswürdige Information entwickeln die Mitarbeitenden Vertrauen zueinander (Bolisani, Scarso, 2015).
- Durch die Trackingfunktionen und die Möglichkeit, die verschiedenen Versionen der Artikel einzusehen, ist für die Mitarbeitenden die Entwicklung der Information nachzuverfolgen

(Grace, 2009, Bolisani, Scarso, 2015). Dadurch kann auch direkter Kontakt zu den Autoren hergestellt werden.

- Technisch gesehen sind Wikis leicht zu erstellen und anzuwenden (Wagner, 2004; Grace, 2009; Bolisani, Scarso, 2015).
- Wikis kosten an sich nicht viel, es gibt auch Open-Source-Systeme (Grace, 2009; Bolisani, Scarso, 2015).
- Die Nutzenden wissen, wo sie strukturierte Informationen finden und diese mit eigenem Wissen anreichern und/ oder koordinieren können (Wagner, 2004; Grace, 2009; Bolisani, Scarso, 2015).
- Die Nutzenden haben Zugriff auf aktuelle Informationen (Bolisani, Scarso, 2015; Grace, 2009).
- Die Organisation sowie die Mitarbeitenden verfügen über ein zentrales Repository, in dem sich die Informationen befinden (Wagner, 2004; Grace, 2009; Bolisani, Scarso, 2015).
- Es ist ein Tool, das in den Arbeitsalltag und die Arbeitsabläufe integriert werden kann. Sowohl als aktiv Schreibender oder als passiv Lesender (Bolisani, Scarso, 2015).
- Richtig angewendet können Wikis Informationswege verkürzen und den Überschuss an E-Mails deutlich reduzieren (Grace, 2009).
- Wikis können potentiell bei der Vermittlung von implizitem Wissen helfen. (Panahi et al., 2013; Grace, 2009).

Wikis zwischen Informations- und Wissensmanagement

Die genannten Vorteile, begründen das bereits erwähnte steigende Interesse an Wikis als *Tool* im Informations- und Wissensmanagement, denn als *Tools*, die die Kollaboration durch Interaktion fördern, verkörpern Wikis:

«... in particular the highest attainable information sharing dream of an organization where a group of its members is voluntarily and unselfishly collaborating and creating knowledge and working towards a common goal to benefit the organization” (Grace, 2009, 66).

Dadurch können sie gerade für Prozesse des *Knowledge Sharings* (Arazy et al., 2016; Grace, 2009; Sousa et al., 2010; Panahi et al., 2013) sowie für Lernprozesse (Singh et al., 2013) innerhalb der Organisation nützlich sein. Wie bereits im ersten Teil dieser Arbeit dargelegt, ist es besonders schwierig, implizites Wissen weiterzugeben. Dies geschieht am besten durch Beobachtung oder mündliche Beschreibung. Oft wurde gerade an der Informationstechnologie bemängelt, dass sie in erster Linie für das Informationsmanagement zweckdienlich ist und dabei den interaktiven Aspekt, der für den Austausch von implizitem Wissen ausschlaggebend ist, ausser Acht liesse. Gerade an der Stelle setzen die Instrumente des *social sharings* der *Web 2.0* Technologie an, denn sie können dabei helfen, in der Form freiere und in Echtzeit interaktive Kollaborationsplattformen zu bieten (Singh et al., 2013). Auch Wikis können als Tool des *Web 2.0* eine Schnittstelle zwischen Wissensmanagement und Informationsmanagement darstellen. Zum einen dienen sie der Externalisierung von Wissen, zum anderen auch der Internalisierung (Cress, Kimmerle, 2008; Panahi et al., 2013, 390). Durch die Artikel werden sie zu einer Plattform für Information. Durch die Kommentarfunktion, das *Versioning*, die Chatfunktion und die Tatsache, dass bekannt ist, wer, welchen Teil verfasst und weiterentwickelt hat, werden Wikis zu einem Raum des Dialogs. Sie geben dadurch die Möglichkeit zum informellen und persönlichen Austausch, weil die Experten auch direkt angesprochen werden können. Zudem können in Wikis auch Erfahrungsberichte (schriftlich oder als Audiodatei) gepostet werden, auch diese können helfen, implizites Wissen zu externalisieren. Sie sind ein gutes Beispiel für das Sammeln von kollektivem Wissen (Panahi et al., 2013). Obwohl Wikis in erster Linie für die Informationsvermittlung

dienlich sind (durch die Verschriftlichung von Wissen), können sie wie gezeigt auch im Bereich der Wissensvermittlung eingesetzt werden. Durch diese Hybridität zwischen Wissensmanagement als auch Informationsmanagement haben Wikis ein grosses Potential im Bereich der Wissenskooperation (s.u.: Fazit des Teil III). In dieser Arbeit werde ich in Bezug auf Wikis allerdings von Informationsmanagementtools sprechen, da sie in erster Linie kodifiziertes, und somit explizites Wissen vermitteln und vor allem eine Schnittstelle zur impliziten Wissensvermittlung bilden.

Wiki Knowledge Sharing und verschiedene Nutzertypen:

Wie oben bereits angesprochen werden in vielen Organisationen elektronische Wissensrepositorien verwendet, um die Speicherung und Wiederverwendung abzusichern, sowie Experten zu identifizieren und deren Wissen für andere Mitarbeitende zugänglich zu machen (Hislop et al., 2018, 148-163). Gerade in den *Conversational-Knowledge-Management-Modellen* (CKM) werden soziale Medien (oder deren Technik und Konzepte) verwendet, um Kommunikation zwischen mehreren Parteien herzustellen. Mithilfe von Plattformen wie den Wikis soll der Expertise-Flaschenhals geöffnet werden, in dem eine breite Basis an Teilnehmenden ihr Wissen zur Verfügung stellen. Verstärkt durch die Aktualisierung der Plattform werden der Wissensaustausch und die Lernprozesse durch das Absorbieren, das Generieren und die Diffusion von neuem Wissen und Information am Laufen gehalten (Wagner, 2004 ; Arazy et al., 2016, 2363; Sousa et al., 2010, 2, Hislop et al., 2018, 164-169).

Die Nutzenden nehmen dabei verschiedene Rollen ein. Die meisten gehören der ersten und breitesten Kategorie an: den Konsumierenden von Inhalten. Die zweite Gruppe besteht aus denjenigen, die aktiv neue Inhalte generieren. Die dritte Gruppe nimmt eher eine Funktion der Kuratation ein. Diese Mitarbeitenden strukturieren bereits vorhandene Einträge, *taggen* diese, beantworten die *Postings* von anderen, bewerten Inhalte etc. Sie pflegen das Wiki eher auf einer Metaebene und tragen dazu bei, dass eine Struktur erhalten bleibt. Schliesslich gibt es eine vierte Gruppe, die sog. *Shapers* (Arazy et al., 2016). Diese schreiben weniger neue Einträge, sondern entwickeln und edieren bereits vorhandene Einträge weiter, sowohl in inhaltlicher als auch in formaler Hinsicht. Dadurch tragen sie zur Qualität der Information und des Wikis bei (Yates et al., 2010).

Sousa et al. (2010) weisen nach, dass die Beiträge in erster Linie von einem Teil der Gruppe kommen, während ebenso viele eher Inhalte konsumieren. Es werden mehrheitlich neue Beiträge (Explikation von Wissen) geschaffen, allerdings ist gerade auch die Weiterentwicklung von Beiträgen (Synthese von Wissen) von grosser Bedeutung für die lernende Organisation. Gerade diese Aufgabe wird von erfahrenen Mitarbeitenden (Experten) wahrgenommen.

Ein Wiki muss also auf mehreren Ebenen gepflegt werden, damit es nachhaltig funktionieren kann. Im Wiki-Modell wird die Informations- und Wissensgenerierung aus einem *Workflow*-Prozess gelöst. In traditionelleren Systemen hat jede Rolle eine Aufgabe/Funktion, der sie nachkommt, z.B. Edition, Verfassen, Kuratieren etc. Diese ist im System definiert und mit entsprechenden Rechten ausgestattet. Die Nutzenden werden durch das Design der Applikation entsprechend den Anforderungen ihrer Funktion durch den Prozess geleitet. Diese Unterscheidung der Rollen fällt im Wiki insofern weg, als dass jeder Nutzende potenziell alle Rollen einnehmen kann und sich somit auf unterschiedlichen Ebenen am Prozess des Informationsaustauschs sowie der Generierung von Wissen und Information beteiligen kann (Yates et al., 2010; Arazy et al., 2016, 2364).

Nachhaltigkeit von Wikis und die Rolle des Managements:

So vorteilhaft Wikis auf den ersten Blick für das Informations- und auch Wissensmanagement erscheinen können, so stellt sich trotzdem die Frage, ob diese bisher auch nachhaltig eingesetzt werden konnten und welche Faktoren zu ihrem Erfolg, bzw. Misserfolg beigetragen haben. Einige Studien zeigen, dass in der Tat der Erfolg von Wikis davon abhängt, wie oft sie genutzt werden, sowohl passiv als auch aktiv (*Contributors, Lurkers*) und welche Einstellung die Mitarbeitenden gegenüber der Arbeit mit dem Wiki haben (Arazy, Croitoru, 2010; Majchrzak et al., 2006). Ausschlaggebend dabei ist, wie sehr die Mitarbeitenden Vertrauen in das Wiki und die Qualität der Informationen haben, also wie aktuell und nützlich diese für ihre Arbeit sind, sowie das Vertrauen in die Mitarbeit der KollegInnen. Zudem ist es wichtig, dass die Arbeit mit dem Wiki (sowohl das Lesen als auch das Schreiben) in den Arbeitsalltag integriert ist (Grace, 2009; Bolisani, Scarso 2015). Für eine nachhaltige Implementierung eines Wikis ist es unabdingbar, dass die Mitarbeitenden aus eigener Motivation heraus mobilisiert werden, Teil einer (virtuellen, bzw. hybriden) *Community of Practice* zu werden und ihr Wissen zu teilen (Grace, 2009; Bolisani, Scarso, 2015; Bhatti et al., 2018; Wang et al., 2009). Voraussetzung hierfür ist allerdings eine Basis des Vertrauens und der Reziprozität. (Arazy et al., 2016, 2373).

Sind Wikis einmal etabliert, funktionieren sie eher nach dem *Bottom-Up*-Prinzip. Bei der Einführungsphase ist es hingegen entscheidend, dass es sich um einen *Top-Down*-Prozess handelt. Dabei muss das Management Präsenz zeigen. Es muss eine Kommunikationsstrategie vorliegen, die betroffenen Mitarbeitenden sollten informiert und in das Projekt mit einbezogen werden. Für den Beginn sollte eine Kerngruppe an Teilnehmenden identifiziert werden sowie eine Person, die das Projekt organisiert, propagiert und koordiniert (*Wiki-Champion*). Wichtig sind überdies, einen Leitfaden und Regeln zur Verwendung des Wikis und zum Verfassen der Beiträge zu erstellen. Ausserdem ist es gerade zu Beginn von Bedeutung, klar zu definieren, was das Ziel des Wikis ist und welche Zielgruppe damit arbeiten soll (Stocker et al., 2012; Bolisani, Scarso, 2015, Argyris, Ransbotham, 2016). Ähnlich wie bei den CoP (s.o.) muss folglich auch eine *Wiki-Community*, die im organisatorischen Kontext künstlich gestaltet wird, und nicht spontan entsteht, entsprechend vorbereitet und betreut werden. Es sind weniger die technischen Faktoren, die den Erfolg ausmachen, sondern eine Kultur der Kollaboration und des *Knowledge Sharings* (Bolisani, Scarso, 2015; Argyris, Ransbotham, 2016).

Wikis als Instrument der Wissenskooperation?

Abschliessend möchte ich ausgehend von K.S. Mosers Modell der Wissenskooperation (Moser, 2002; s.o. Teil I dieser Arbeit) reflektieren, inwiefern ein Wiki bei der Wissenskooperation unterstützen kann. Ich beziehe mich dabei auf die von mir dargestellten Studienresultate.

Voraussetzung für ein erfolgreiches Wissensmanagement ist dem Modell zufolge, eine nachhaltige Wissenskooperation, die vor allem auf einer Kultur der Reziprozität basiert. Diese wiederum beruht auf drei Ebenen: den organisationalen Faktoren, den individuellen Faktoren und den kollektiven Faktoren. Für diese Ebenen werde ich nun darlegen, inwiefern ein Wiki dabei unterstützen kann, eine Kultur der Reziprozität zu gestalten.

Organisationale Faktoren: Zu den organisationalen Voraussetzungen gehören vor allem:

- Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von Dokumenten und *IT Tools*, Kooperationspartnern und betrieblichen Austauschforen sowie Möglichkeiten zur formellen und informellen Kommunikation:

- Wikis können an dieser Stelle unterstützen, denn sie zentralisieren Informationen, auf die auf dezentrale Weise zugegriffen werden kann. In einem Wiki können nicht nur Listen mit entsprechenden internen und externen Kooperationspartnern präsentiert oder verlinkt werden. Durch die Beiträge der Mitarbeitenden sowie durch die Tracking-, Chat- und Kommentarfunktion hat man die Möglichkeit, mit Experten in Kontakt zu kommen. Wikis sind somit sowohl ein *Repository*, aus dem man Informationen schöpfen kann als auch ein Austauschforum. Wikis können somit eine Schnittstelle zwischen formeller und informeller Kommunikation sowie zwischen Informations- und Wissensmanagement darstellen. Wichtig bei Wikis ist, dass sie von Seiten des Managements unterstützt werden und der Zielnutzerguppe eine klare Strategie und Vorgehensweise für das Wiki vorgegeben wird.
- Finanzielle und zeitliche Rahmenbedingungen:
 - Wikis können die E-Mail-Last reduzieren und sind wirtschaftlich gesehen eher weniger kostspielig. Den Mitarbeitenden muss allerdings im Arbeitsalltag genügend Zeit und Raum gegeben werden. Sinnvoll sind auch je nachdem Anreize zu setzen, ihr Wissen für ein Wiki zu externalisieren.
- Wahrgenommene Reziprozität:
 - Als *Communities of Practice* können Wikis nur nachhaltig auf Grund von Reziprozität funktionieren. Die Reziprozität ist also eine Voraussetzung für das Funktionieren eines Wikis. Das Vertrauen in die Beiträge der KollegInnen und die gegenseitige Weiterentwicklung von Artikeln und Inhalten ist eindeutig Voraussetzung für den Erfolg, denn ansonsten wird das Wiki nicht aktualisiert und entspricht dann nicht mehr den Bedürfnissen der Mitarbeitenden.

Individuelle Faktoren:

- Selbstwirksamkeitserwartung: (Ausmass, in dem man überzeugt ist, auch in schwierigen Situationen die Arbeit meistern zu können.)
 - Ein Wiki kann einen sicherlich bei der Arbeit unterstützen, insbesondere, wenn es regelmässig aktualisiert wird und man weiss, wo man auch im Notfall Informationen findet, die einem weiterhelfen können oder Personen, die man entsprechend kontaktieren kann. Es kommt hier allerdings sehr auf die Qualität des Wikis an, sowie auf die *Community of Practice*. Ich würde daher eher sagen, dass das Wiki ein Instrument ist, das einen bei der Arbeit unterstützt und folglich auch zur Autonomie verhilft. Es ist aber nicht die alleinige Ursache für eine hohe Selbstwirksamkeitserwartung.
- Kompetenz:
 - Die Mitarbeitenden, die mit Wikis arbeiten, müssen sowohl inhaltlich als auch sprachlich kompetent sein, denn sie müssen in der Lage sein, ihr Wissen vor allem durch Verschriftlichung zu externalisieren. Ein Grund, weshalb Wikis scheitern können, liegt daran, dass die Inhalte nicht verständlich oder aktuell sind.
- Leistungsmotivation:
 - Die Mitarbeitenden müssen tatsächlich sehr motiviert sein und den Mehrwert für sich und andere darin sehen, ihre Zeit darin zu investieren, ihr Wissen zu externalisieren und mit anderen zu teilen. Dies kann durch ein Wiki, das ja auch eine *Community of*

Practice ist, unterstützt werden. Da es einem dabei helfen kann, die eigene Arbeit selbstständig zu erledigen und schnell an aktuelle Informationen zu gelangen.

Kollektive Faktoren:

- Kollektive Wirksamkeitserfahrung:
 - Die Kollektive Wirksamkeitserfahrung ist für den erfolgreichen Einsatz von Wikis von ausschlaggebender Bedeutung, da diese wie eine *Community of Practice* funktionieren. Wikis wiederum können auch kollektive Wirksamkeitserfahrungen befördern, wenn dadurch z.B. Projekte erfolgreich durchgeführt werden und der Arbeitsalltag durch die Informationen und den Austausch unterstützt wird.
- Autonomie und Handlungsspielraum:
 - Ein Wiki kann einen dabei unterstützen, autonom seine Arbeit zu erledigen. Zudem kann es die Möglichkeit bieten, je nachdem wie es angelegt ist, einem zu helfen, die eigene Arbeit in der Gesamtheit der Abteilung oder des Unternehmens zu verorten.
- Vertrauen in die berufliche Zukunft (individuelle Entwicklungsmöglichkeiten, aber auch Marktposition des Unternehmens):
 - Um sich an einem Wiki zu beteiligen, ist zumindest das Vertrauen in die eigenen Entwicklungsmöglichkeiten nötig, da man sich nicht scheuen oder dagegen verwehren darf, sein Wissen zu teilen.

Ein Wiki allein macht also noch keine Wissenskooperation aus. Im Gegenteil, Wikis können im Grunde nur funktionieren, wenn bereits eine Kultur der Reziprozität und der Wissenskooperation herrscht. Sie können dabei als Schnittstelle zwischen Informations- und Wissensmanagement dienen und kollektive Lern- und Arbeitserfahrungen befördern.

Teil III: Konzeptionalisierung eines Wikis im Archiv – Beispiel Universitätsarchiv Fribourg

Ausgangssituation: Entwicklung des Universitätsarchivs Fribourg und aktuelle Lage

Das Universitätsarchiv Fribourg untersteht dem *Gesetz vom 10. September 2015 über die Archivierung und das Staatsarchiv von Fribourg* sowie dem *Reglement vom 4. Juni 2019 über die Archivierung*.¹ Der Archivierungsauftrag des Universitätsarchivs bezieht sich in erster Linie auf administrative Unterlagen. Dabei sind die Unterlagen der Studierenden von besonderer Bedeutung, denn Aufgabe einer Universität besteht darin, zu unterrichten, die Forschung zu unterstützen und Studierenden einen Abschluss zu gewährleisten. Daher ist es besonders wichtig, sicherzustellen, dass Studierende jederzeit wieder ihre Diplome und Studiennachweise erhalten können. Zudem wird bei der Archivierung besonderer Wert auf strategische Entscheidungen der Universität sowie der Fakultäten in Bezug auf Bildung und Forschung sowie zur Förderung der Lehre gelegt.²

¹ https://bdlf.fr.ch/app/de/texts_of_law/17.6; https://bdlf.fr.ch/app/de/texts_of_law/17.61.

² Vgl. hierzu: Reglement vom 25. Mai 2020 betreffend die Archivierung an der Universität Freiburg sowie die Richtlinien vom 5. November 2018 über die elektronische Archivierung von Dokumenten aus dem Informationssystem der Universität Fribourg, Registraturplan der Universität Fribourg vom 01. August 2021: <https://www3.unifr.ch/apps/legal/de/document/1503892>; <https://www3.unifr.ch/apps/legal/de/document/710549>; <https://www.unifr.ch/uni/de/organisation/verwaltungsdienste/archiv/gestion-des-documents/registratur-und-verwaltungsplan/>. Abgerufen am 19.07.2022.

Das Universitätsarchiv Fribourg durchlief insbesondere in den letzten 5 Jahren eine tiefgreifende Wandlung, die sich insbesondere im Jahr 2021 beschleunigt hat. Diese Transition findet aktuell auf verschiedenen Ebenen statt: Zum einen auf der personellen Ebene, zum anderen genauso in seiner Funktion innerhalb der Universität. Zudem wurde in den letzten Jahren ein digitales *Repository* geschaffen, d. h. neben der analogen Papierarchivierung wird nun langsam auch die digitale Archivierung eingeführt.

Das Universitätsarchiv Fribourg ist erst seit dem Jahr 2010 ein Endarchiv. Vorher hat es im Grunde für das Staatsarchiv Freiburg zwischenarchiviert. Zu dem Zeitpunkt wurde eine entsprechende Konvention zwischen der Universität und dem Staatsarchiv Freiburg gezeichnet.³ Das Universitätsarchiv untersteht dennoch weiterhin der Oberhoheit des Staatsarchivs. Der Konvention entsprechend finden keine Eliminierungen ohne die Zusage von Seiten des Staatsarchivs statt, zudem unterbreitet das Universitätsarchiv jährlich einen Bericht sowohl an das Rektorat als auch an das Staatsarchiv Freiburg sowie an die Verwaltungsdirektion.

Das Universitätsarchiv umfasst Unterlagen von Beginn der Universität im Jahr 1889 bis zur Gegenwart und beläuft sich auf ca. 700 lineare Meter. Von Anfang der 1990er Jahre bis zum Jahr 2010 wurden von der damaligen Archivarin in erster Linie die Archivalien des Rektorats und einiger zentraler Dienste archiviert. Es gab keinen allgemein gültigen Registraturplan für die gesamte Universität. Die Fakultäten und der Grossteil der zentralen Dienste archivierten selbstständig. Ab dem Jahr 2010 wurden sukzessive individuelle Registraturpläne für vier von fünf Fakultäten eingeführt, während einzelne Abteilungen der zentralen Universitätsorgane ebenfalls vereinzelt Anweisungen erhielten, welche Dokumente für eine Endarchivierung aufzubewahren seien. Neben dem Archiv für das Rektorat (vorher *Chancellerie*) sind die grössten Fonds die Unterlagen des Personaldienstes sowie der administrativen Direktion (vorher *Administrateur*) und der IT-Abteilung.

Diese Situation änderte sich grundlegend durch das Inkrafttreten der zwei oben genannten Reglemente bezüglich der Archivierung an der Universität Fribourg. Das Reglement von 2018 führte offiziell die digitale Archivierung für die Universität Fribourg ein. Seit Juli 2020 werden Daten in das *Repository* migriert. Es handelt sich hierbei bisher um die Unterlagen des Personaldienstes (seit dem Jahr 1991) sowie die Studierendendossiers (seit dem Jahr 2018) und die halbjährlichen Studierendenlisten (seit dem Jahr 1991). Bisher wurde die Hälfte der Daten aus den Datenbanken migriert. Neue Aufgabe des Universitätsarchivs ist es nicht nur, das *Repository* zu verwalten und mit der IT-Abteilung gemeinsam weiterzuentwickeln, sondern auch die Fakultäten bei der Verwendung des *Records-Management-Systems* zu betreuen und zu überprüfen, ob die richtigen Dokumente in das System eingeführt werden.

Doch auch die Aufgaben in der Papierarchivierung haben sich innerhalb kurzer Zeit grundlegend geändert, denn mit dem Reglement vom 25.05.2020 wurde festgelegt, dass nun die gesamte Universität nach einem Registraturplan archivieren sollte. Dieser trat am 01.08.2021 in Kraft und wurde von einer Archivierungsprozedur begleitet.⁴ Ziel ist es, die Archivierung in der Universität immer mehr zu zentralisieren und zu vereinheitlichen.

Diese neue Situation ändert die Funktion und die Funktionsweise des Universitätsarchivs grundlegend. Denn dadurch archivieren wir nun nicht mehr nur noch in erster Linie für das Rektorat, sondern bilden das Endarchiv für alle Fakultäten sowie der Abteilungen der zentralen Universitätsorgane. Dadurch

³ Convention du 2 mars 2010 entre les Archives de l'Etat de Fribourg (AEF) et le Rectorat de l'Université de Fribourg relative à la gestion des archives de l'Université. AUF, Signatur: L 463.2.

⁴ Verfahren für die Archivierung und Ablieferung:

<https://www.unifr.ch/uni/de/assets/public/files/admin/archives/ProcedureD.vers.15.03.2022.pdf>. Abgerufen am 19.07.2022.

müssen nun einmalige Ablieferungen, die Bestände aus mehreren Dekaden umfassen, organisiert werden. Das Stichjahr hierfür ist das Jahr 2000. Wir haben vorerst entschieden, 20 Jahre Unterlagen im Zwischenarchiv der Fakultäten zu lassen. Für zwei Fakultäten, nämlich die Theologische und Naturwissenschaftliche Fakultät, wurden die Übernahmen letztes Jahr bereits durchgeführt, erschlossen und beschrieben. Derzeit stehen die grossen, «einmaligen» Übernahmen der Philosophischen sowie der Juristischen Fakultät an. Diese werden insgesamt 700 Kartons umfassen, die wir ebenfalls erschliessen und beschreiben müssen. Zeitgleich ist das Universitätsarchiv nun dabei, regelmässige Ablieferungen von den Fakultäten, Departementen und den Abteilungen der zentralen Verwaltungsorgane der Universität zu organisieren. Ziel ist es, dass regelmässig gestaffelte Abgaben an das Universitätsarchiv erfolgen. Hierfür muss nun der Ist-Zustand der Zwischenarchive der Departemente, Institute und Fakultäten sowie der Abteilungen analysiert werden, um anschliessend möglichst homogene Abgabe- und Archivierungsprozesse zu organisieren, die dennoch den individuellen Bedürfnissen der einzelnen Fakultäten und Abteilungen sowie ihren Arbeitsprozessen gerecht werden. Meine langjährige Vorgängerin hat ihre fast 30-jährige Erfahrung und Kenntnis der Universität in den ausgezeichneten Registraturplan einfliessen lassen, der uns derzeit eine grosse Hilfe ist. Nun gilt es, diesen zu implementieren. Neben der Archivierungsarbeit kommen derzeit auch vermehrt Rechercheanfragen auf den Archivdienst zu. Denn je mehr abgegeben wird, desto mehr werden wir auch konsultiert. Die Recherchen sind einerseits administrativer Natur, wenn die Dienste/ Fakultäten ihre Unterlagen konsultieren müssen. Sie beinhalten aber auch Forschungsfragen, deren Bearbeitung und Beantwortung oft drei bis vier Stunden in Anspruch nehmen, selbst wenn die Recherche von der Person selbst durchgeführt wird. Im Archivdienst arbeiten wir mit *ScopeArchive* und archivieren nach dem ISAD G Standard.⁵

Auch in personeller Hinsicht befindet sich der Archivdienst in einer Umbruchsphase. Im September 2021 habe ich als neue Archivleitung den Dienst übernommen. Der Archivdienst umfasst derzeit zwei Personen. Meine Mitarbeiterin ist seit zehn Jahren im Archiv der Universität tätig. Um allerdings die Papierabgaben bewältigen zu können, die Verwaltungsaufgaben des Archivs, die Recherchen und Vermittlungsarbeit bei der Implementierung des neuen Registraturplans sowie die Gestaltung der digitalen Archivierung, wird es mittelfristig kaum machbar sein, uns nicht personell zu vergrössern. Ein Schritt in die Richtung besteht darin, dass wir zu Beginn des Jahres 2023 einen Praktikanten im Rahmen seiner Ausbildung D+I aufnehmen, zudem sollen auch für (zeitlich und vom materiellen Umfang her) begrenzte Projekte, z.B. die Beschreibung von kleineren Fonds oder Teilen von Beständen, PraktikantInnen eingesetzt werden.

Wissens- und Informationsmanagement im Universitätsarchiv Fribourg

Im September 2021 kam es am Universitätsarchiv Fribourg zu einem Personalwechsel in der Leitung. Dabei gab es kaum eine persönliche Übergabe oder Transitionsphase, während der die neue Leitung in die neuen Aufgabenbereiche eingeführt worden wäre. Die neue Archivleitung hing daher zu Beginn in erster Linie vom Kooperationswillen der langjährigen Mitarbeiterin (zehn Jahre Arbeitserfahrung vor Ort) ab. Diese hat sehr bereitwillig all ihr Wissen geteilt. Zudem hatte die vorherige Archivleitung Listen mit den letzten laufenden Dossiers und deren Stand erstellt. Im Folgenden werde ich ausgehend von dem Modell der Wissenskooperation von K. S. Moser (2002) mit den Bausteinen von Probst et al. 1998 eine kurze Darstellung der aktuellen Situation des Wissens- und Informationsmanagement im

⁵ Schweizerische Richtlinie für die Umsetzung von ISAD G: https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2022/05/Richtlinien_ISAD_G_VSA_d.pdf . Abgerufen am 27.07. 2022

Archivservice der Universität Fribourg skizzieren. Dies soll helfen, die Entscheidung, ein Wiki einzuführen nachzuvollziehen.

Wissensidentifikation:

Der Kernauftrag des Archivs ist es, entsprechend der Reglemente vom 5.11.2018 und vom 25.05.2020 die administrativen und rechtlichen Vorgänge (geschäftliche- und rechtsrelevanten Dokumente) der Universität zu archivieren sowie die Lehre und Forschung und die Vergabe von Abschlüssen und Diplomen an Studierenden zu dokumentieren. Dies erfolgt sowohl für analoge als auch für digitale Dokumente. Als Grundlage zur Archivierung dient der Registraturplan vom 01.08.2021.

Der Archivdienst ist nun dafür zuständig, dass der neue Registraturplan in der gesamten Universität implementiert und angewandt wird. Das Archiv berät die Dienststellen sowie Fakultäten mitsamt den Departementen und Instituten entlang des archivischen Lebenszyklus (laufende Ablage, Zwischenarchiv und Endarchivierung) und organisiert die Übernahmen. Die Kernaufgabe des Archivdienstes besteht darin, die Unterlagen zu bewerten und zu selektieren (Archivierung, Eliminierung), die übernommen Bestände werden erschlossen, in Archivierungsmaterial umgepackt, beschrieben, mit Signaturen versehen und archiviert. Zudem werden Rechercheanfragen beantwortet sowie wissenschaftliche Recherchen und Anfragen administrativer und rechtlicher Natur von Seiten den Dienststellen betreut. Zudem pflegt das Archiv die chronologische Sammlung mit der Rechtsprechung der Universität.

Wissensbewahrung:

Das Wissen zu den alltäglichen Arbeitsabläufen befindet sich in erster Linie bei der Mitarbeiterin. Die neue Archivleitung wurde durch *learning by doing* und durch direkte Erklärungen durch die Mitarbeiterin nach und nach mit diversen Aufgabenbereichen vertraut gemacht. Die Information zu den einzelnen Aufgabenbereichen ist derzeit noch eher unstrukturiert, da sie sich auf mehrere Ebenen verteilt.

Zum einen verfügt das Archiv über ein Archivierungstool, *ScopeArchive*. Dieses gibt nicht nur Auskunft über die Bestände, die bereits archiviert sind, sondern entsprechend dem ISAD G Standard gibt es auch Informationen zu dem administrativen und historischen Kontext der Bestände. Auf einem Server befinden sich eher unstrukturiert (in einer organisch gewachsenen Daten-/ Informationsablage) in verschiedenen Ordnern Informationsdossiers zu Recherchen, zu Abgabe von Beständen von Seiten der Fakultäten und Dienststellen mit entsprechenden Protokollen und die letzten Mails dazu. Zudem gibt es Informationen zur Klimakontrolle in den Archivräumlichkeiten und zum Stand des Projektes der digitalen Archivierung. Man muss für eine erfolgreiche Recherche wissen, welche Information, wo auffindbar ist. Eine automatisierte Recherche ist nicht möglich. Oft findet man Informationen durch Zufall. Zudem ist die ganze Korrespondenz (mit anderen Dienststellen sowie Rechercheanfragen) meiner Vorgängerin in Papierform chronologisch archiviert.

Die Mitarbeiterin hatte für sich Notizen zu bestimmten Arbeitsabläufen (z.B. Beschreibung bestimmter Bestände, z.B. der Professorendossiers, sowie von Verträgen und Rechtsdokumenten aus der chronologischen Rechtssammlung der Universität, Recherche Vorgänge etc.) erstellt. Notiert wurden darüber hinaus die Schritte zur Bedienung von Datenbanken (*Filemaker* mit den Professoreninformationen, die Datenbank mit der chronologischen Rechtssammlung der Universität). Zudem hatte sie sich eine Liste mit wiederholenden Aufgaben zusammengestellt (z.B. die Archivierung der Zeitschrift *Spektrum*, Überprüfen der chronologischen Sammlung, um die Dokumente entsprechend zu archivieren etc.). Diese Notizen hat sie bereitwillig dem Archivdienst zur Verfügung gestellt.

Schliesslich wurde eine Liste von internen und externen Experten und Schlüsselkontaktpersonen erstellt. Diese beinhalten eine kurze Angabe ihrer Expertise, bzw. Begründung, weshalb sie wichtig für unsere Dienststelle sind.

Wissensnutzung:

Die eingehenden Anfragen und Aufträge werden seit September in eine Pendenzenliste aufgenommen und entsprechend unter den beiden Mitarbeiterinnen aufgeteilt. Rechercheaufgaben werden vor allem nach Sprache und nach jeweiliger Arbeitsbelastung aufgeteilt. Grundsätzlich übernimmt die Archivleitung alle Fragen, die mit Archivierungsstrategie zu tun haben und die mit der Implementierung des neuen Registraturplans zusammenhängen, mit der Bewertung der Bestände sowie mit der digitalen Archivierung. Auch alle Fragen zum Management und der Kommunikation mit anderen Dienststellen als auch innerhalb der Hierarchie werden in erster Linie von der Archivleitung übernommen. Die Mitarbeiterin übernimmt die Aufgabenbereiche der Erschliessung und Beschreibung der Bestände und unterstützt bei der Organisation der Übernahme von Beständen. Da der Dienst nur aus zwei Mitarbeiterinnen besteht, halten wir uns gegenseitig mündlich auf dem Laufenden über unsere Dossiers und tauschen uns zu Fragen und Erfahrungen regelmässig mündlich aus. Wir halten auf der Pendenzenliste den Stand der Dossiers fest und protokollieren unseren Austausch mit den abliefernden Stellen. Beschlüsse unsererseits, wie wir vorgehen wollen, halten wir schriftlich fest. Die abschliessende Entscheidung über das Vorgehen liegt bei der Archivleitung.

Wissensverteilung:

Aufgrund unserer personellen Arbeitssituation arbeiten wir sehr eng zusammen, da es wichtig ist, dass bei Abwesenheit der einen Person die andere im Notfall das Dossier fortführen kann oder zumindest weiss, worum es sich handelt, wenn eine Frage diesbezüglich aufkommt. Wir kooperieren in erster Linie mit den Sekretariaten der abgebenden Dienststellen, Departemente, Dekanaten, dem Rektorat, für das wir das Zwischenarchiv führen, sowie mit der Informatik, mit der gemeinsam die digitale Archivierung durchgeführt wird. Eine weitere Kooperation findet mit dem Gebäudedienst statt, insbesondere wenn es um die Renovierung von Räumlichkeiten geht und deren Umfunktionierung zu Archivräumen, hier wird auch mit externen Experten zusammengearbeitet.

Wissensentwicklung:

Wir möchten uns gerne im Bereich der digitalen Archivierung von audio-visuellen Materialien und zu Dokumenten, die mit *e-Signature* versehen sind, weiterbilden, sowie in der Organisation von der Übernahme von digitalen Datenpaketen vom *Records-Management* System in unser *Repository* (GEDarch).

Zudem möchten wir langfristig die Arbeitsprozesse und Dokumentproduktion der Fakultäten und Dienststellen kennen und verstehen lernen. Ziel ist es, die Stellen entlang des archivarischen Lebenszyklus beraten zu können, sowohl in der analogen als auch in der digitalen Archivierung.

Wissenserwerb:

Wir brauchen auf Dauer sicherlich Experten im Bereich des *Records Managements*, zur Unterstützung bei der Organisation der digitalen Archivierung. Temporär können wir diesbezüglich auch mit *Docuteam* zusammenarbeiten, die uns bereits bei der Einführung der digitalen Archivierung für die Dossiers des Personaldienstes sowie für die Studierendendossiers unterstützt haben.

Wissenskooperation:

Im Archivdienst der Universität herrscht eine Kultur der Reziprozität und des gegenseitigen Vertrauens. Beide Parteien sind über die Arbeitsabläufe und den Stand der Dossiers auf dem Laufenden und tauschen sich mit ihrem jeweiligen Wissen und Kompetenzen aus. Ich habe auch den Eindruck, dass wir sowohl individuell als auch gemeinsam eine Selbstwirksamkeit entwickeln. Wir erfahren bisher eine sehr produktive Kollaboration innerhalb des Teams, aber auch mit anderen Dienststellen innerhalb der Universität. Zudem werden wir in unserer Arbeit sowohl von unseren Vorgesetzten als auch von anderen Teams unterstützt, sodass wir stets bei Fragen und Problemen, bisher gemeinsam, aber auch individuell Lösungen gefunden haben.

Entscheidung für ein Wiki

Der Beschluss, ein Wiki für den Archivdienst zu kreieren, kam im Laufe der ersten drei Monate nach meinem Stellenantritt. Es gab mehrere Gründe, die uns dazu geführt haben, uns für ein Wiki als Mittel des Informationsmanagements zu entscheiden. Wie unter dem Abschnitt «Wissensbewahrung» dargestellt, haben wir festgestellt, dass in der Tat viele Informationen und Wissen zu Arbeitsabläufen und zu Recherchen sowie laufenden Dossiers vorhanden sind, sowie Informationen zu Kontaktpersonen und Experten. Diese sind allerdings nicht besonders strukturiert und befinden sich auf unterschiedlichen Datenträgern.

Folgende Bedürfnisse sollten durch ein Wiki abgedeckt werden:

- Die Information (Arbeitsabläufe innerhalb des Archivs sowie in der Zusammenarbeit mit anderen Einheiten, Recherchen, laufende Projekte und Dossiers, Kontaktpersonen innerhalb und ausserhalb der Universität, Experten mit ihren Kompetenzen) sollte gesammelt und zentral für alle Mitarbeitenden zugänglich gemacht werden.
- Neue Mitarbeitende sollten ohne Probleme nach ihrer Einführung durch mündliche Erklärung und Demonstrationen, Informationen zu Arbeitsabläufen und Arbeitsaufgaben nachlesen können.
- Mitarbeitende sollten Zugang zu Arbeitsmaterialien (Vorlagen für Eliminationslisten, Übergabelisten, Protokolle etc.) sowie deren Einsatz und Anwendung erhalten.
- Die Form der Darstellung der Information sollte vereinheitlicht werden.
- Es sollte eine Suchfunktion geben.
- Zusammenhänge zwischen unterschiedlichen Arbeitsabläufen sollte nachvollziehbar sein.
- Es sollte die Möglichkeit geben, bereits dargestellte Informationen weiterzuentwickeln und der aktuellen Situation anzupassen.
- Die Fortentwicklung eines Projektes sollte nachvollziehbar sein.
- Es sollte gemeinsam an einem Projekt gearbeitet werden können.
- Die Erfahrungen aus dem Projekt sollten für andere Mitarbeitende und für uns selbst festgehalten werden können.
- Es sollte möglich sein, nicht nur Informationen in Textform zu übermitteln, sondern auch potenziell Bild-, Video- und Audiodateien zu verlinken.
- Das *Tool* sollte einfach zu handhaben sein.

Grundsätzlich sollte durch das *Tool* eine Basis geschaffen werden, um den Transfer von Informationen und die Aktualität von Informationen für unsere Arbeit sicherzustellen, und zwar so weit wie möglich unabhängig von uns als Person. Somit könnte unsere Arbeit möglichst nahtlos von jemand anderem übernommen und weitergeführt werden.

Hinzu kommt, dass sich der Archivdienst derzeit in einem beschleunigten Entwicklungs- und Lernprozess befindet, da der Archivdienst sich derzeit und in den kommenden Jahren in personeller Hinsicht sowie von seinen Aufgabenbereichen her stark weiterentwickeln wird. Dies verlangt nun eine Möglichkeit des kollaborativen Arbeitens, sowie die Möglichkeit, zentralisierte Informationen zu Arbeitsabläufen und Projekten schnell und einfach zu suchen sowie diese aktuell zu halten. Zudem sollte es ein *Tool* sein, dessen Pflege und Weiterentwicklung nicht von der Zahl der Mitarbeitenden abhängt. Ein Wiki hat all diese Eigenschaften (Vgl. Teil II dieser Arbeit).

Da sich in den vergangenen Monaten immer mehr herauskristallisierte, dass tatsächlich ein grosses Interesse an Informations- und Wissensaustausch und der gemeinsamen Weiterentwicklung des Wissens sowohl von der Seite meiner Mitarbeiterin als auch von meiner Seite bestand, war auch die notwendige Basis für ein Wiki gegeben. Denn wie in Teil II dieser Arbeit argumentiert, ein Wiki, als eine *Community of Practice*, kann nur funktionieren, wenn bereits eine Kultur der Reziprozität und des gegenseitigen Vertrauens, also der Wissenskollaboration, besteht.

Strukturierung der Information im Wiki

Das Wiki soll den Mitarbeitenden mehrere Arten von Information bieten:

Informationen zu den Arbeitsabläufen innerhalb des Archivdienstes (nach Erhalt der Unterlagen). Dieser Teil orientiert sich an den Hauptaufgaben des Archivs:

Informationsvermittlung, Recherchen:

- Nutzung der Datenbanken: *ScopeArchive* und *Filemaker*: Information zu den Inhalten der beiden Datenbanken sowie Vorgehen bei Recherchen mit Tipps und Tricks.
- Rechercheanfragen: Ergebnisse von wiederholten Rechercheanfragen, mitsamt Angaben woher die Informationen aus unseren Beständen stammen und Beispiele von Antworten.
- Schutzfristen, Datenschutz: Informationen zu den Schutzfristen, deren rechtliche Grundlage und konkrete Anwendungsfälle und Beispiele, besonders auch bei Personendossiers und Bildern.

Erschliessung und Beschreibung:

- Beschreibung des Vorgehens bei der Erschliessung, Beschreibung und fachgerechte Verpackung von Unterlagen. Insbesondere bei Dossiererien, die regelmässig und ziemlich uniform weitergeführt werden, z.B. für die Archivierung der chronologischen Rechtssammlung, von Verträgen, Doktoratsdiplomen, Professorendossiers.
- Liste mit den Publikationen, die wir regelmässig zur Archivierung erhalten, damit wir nötigenfalls (wenn die Publikationen nicht an uns weitergeleitet werden) bei den entsprechenden Stellen nachfragen können.
- Liste mit Archivierungsmaterialien und deren Verwendung mit Bildern.
- Knappe Darstellung, wie der ISAD G Standard auf unser Archiv angewendet wird. Damit die Arbeitsweise in *ScopeArchive* klarer wird.

Verwahren und Konservieren:

- Informationen zum Magazin: Lageplan, Klimamassnahmen, Schutzmassnahmen, Notfallplan, Reinigungsmassnahmen, Massnahmen gegen Ungeziefer.

Bewertung:

- Verlinkung zum Registraturplan und zu den entsprechenden Reglementen.
- Ausarbeitung einer *Policy* aufgrund des Registraturplans und der Reglemente ist derzeit noch im Gange. Diese wird auch im Wiki hinterlegt.
- Pertinente Entscheidungen zur Bewertung von bestimmten Fonds in knapper Form darstellen. Allerdings werden diese Informationen und Entscheidungen bezüglich der Bewertung in detaillierter Form in *ScopeArchive* bei den entsprechenden Beständen hinterlegt. Daher werden diese im Wiki nicht noch einmal aufgeführt, sondern auf *Scope* verwiesen.

Inhalte zum Kontext sowohl historischer Art zur Institution im Allgemeinen, zur Entwicklung des Universitätsarchivs sowie zur administrativen Historie werden entsprechend dem ISAD G Standard in *ScopeArchive* dargestellt und nicht noch einmal im Wiki wiederholt. Auch mit Blick auf den neuen Archivierungsstandard, *Records in Contexts*,⁶ welcher gerade entwickelt wird. Denn dieser legt bei der Beschreibung einen Schwerpunkt auf den archivarischen und administrativen Kontext der Archivbestände und zur Entwicklung der Erschliessung und des Erkenntnisgewinn, der daraus erfolgt. Daher ist es wichtig, diese Informationen in *ScopeArchive* zu hinterlegen.

Der zweite Teil im Wiki soll vor allem der Organisation und der Dokumentation von aktuellen Archivierungsprojekten dienen. Diese Projekte beinhalten vor allem die Implementierung und praktische Umsetzung des neuen Registraturplanes bei den einzelnen Diensten und Einheiten der Universität und der Fakultäten. Es soll dabei auf drei Ebenen dokumentiert werden:

- Dokumentation der Entwicklung der jeweiligen Archivierungsprojekte mit den abliefernden Stellen: Ziel des Projektes, aktueller Stand und Entscheidungen, Termine, Ansprechpartner und Mitarbeiter aus anderen Teams, inklusive Verlinkung zu Protokollen, Vereinbarungen etc.
- Bei den jeweiligen Meilensteinen wollen wir unsere Erfahrungen als *lessons learned* dokumentieren, evtl. auch als Audiodateien.
- Für jede Einheit soll abschliessend eine Prozesskarte erstellt werden, die den Archivarischen *Lifecycle* und die Übergaben dokumentiert.
- Für jede Einheit soll abschliessend ein Profil erstellt werden. Darin enthalten sind die Prozesskarte, die AnsprechpartnerInnen, die jeweiligen Eigenheiten, Tipps und Tricks bei der Zusammenarbeit, sowie die Daten für die jeweiligen Ablieferung der Dokumente vom Zwischenarchiv ins Endarchiv.

Ein dritter Teil des Wikis soll den Arbeitserfahrungen der PraktikantInnen und temporären Mitarbeitenden gewidmet sein. Sie sollen darin ein FAQ führen sowie ihre Erfahrungen dokumentieren.

Das Archiv-Wiki wird auf Grund der bereits bestehenden Notizen zur Erschliessung sowie zu Arbeitsprozessen innerhalb des Archivdienstes entwickelt werden. Wir werden uns für eine Lösung entscheiden, die eine Kommentarfunktion beinhaltet und die Änderungen und ihre VerfasserInnen nachvollziehbar macht. Die Sicherheitsfragen und technischen Optionen werden noch mit der IT-Abteilung der Universität Fribourg besprochen werden. Derzeit werden max. zwei bis drei Personen das Wiki verwenden. Die Guidelines für die Nutzung werden noch ausgearbeitet.

⁶ Vgl. hierzu das aktuelle Projekt beim Verein Schweizerischer Archivare und Archivarinnen: <https://vsa-aas.ch/ressourcen/normen-und-standards/records-in-contexts/> sowie bei International Council on Archives: <https://www.ica.org/en/records-in-contexts-conceptual-model>. Abgerufen am 27.07.2022.

Ein Wiki lässt sich gut in die Arbeitsweise von Archiven integrieren. Denn zum einen besteht der Archivierungsprozess aus einzelnen Elementen, die jeweils von einer Abteilung oder einer Person übernommen werden (Bewertung, Selektion, Erschliessung, Beschreibung etc.). Diese können eine gute Grundlage für die Strukturierung eines Wikis bilden. Zum anderen kann ein Wiki auch dabei helfen, die Übergänge zwischen den Arbeitsschritten darzustellen und zu thematisieren. Ausserdem lässt sich die Verwendung der Datenbanken gut externalisieren und festhalten, sowie die Erfahrungen, die damit gemacht werden. Dabei kann einem die Arbeitserfahrung mit Standards und deren Übertragung in den Arbeitsalltag, insbesondere bei der Beschreibung von Archivgut, helfen. Durch die Offenheit des Wikis wirkt sich eine Fluktuation bei den Mitarbeitenden, steigende oder sinkende Mitarbeiterzahlen etc. nicht auf das Wiki aus, sondern es hat das Potential, gerade diese Dynamik aufzufangen und den Informationstransfer zu stützen und zu strukturieren.

Alternativen zu Wikis?

Die Masse an Instrumenten zum Informationsmanagement ist gross. Das Wiki mit seinen Vor- und Nachteilen stellt nur eine unter vielen Möglichkeiten dar. An dieser Stelle werde ich auf Anregung der Studienleitung hin zwei Instrumente vorstellen - eines aus dem Bereich des Informationsmanagements und eines aus dem Bereich der Informationsverwaltung - und kurz reflektieren, ob diese eine Alternative zu einem Wiki sein könnten.

Wissenskarten

«Mapping is merely an enabler – a means to a more important end. It is a vehicle for expressing and releasing knowledge, creativity and energy that lies within every group, regardless of its position or level within an organization” (Eppler, 2001, 2.) Wissenskarten sind ein Metainformationssystem, das einen graphischen Überblick von Informations- und/oder Wissensbeständen sowie der Beziehung zwischen ihnen innerhalb einer Organisation gibt (Eppler, 2008, 62; Eppler, 2001, 2 sowie Karrer, 2011, 4). Sie zeigen also auf, wo Wissen bzw. Information abgerufen werden kann. Wissenskarten sind eher als Instrument des Informationsmanagements zu verstehen (vgl. für die Differenzierung von Information und Wissen nach Moser et al. (2000) in Teil 1 dieser Arbeit). Je nachdem wer oder was der Wissensträger ist, können sie allerdings, ähnlich wie ein Wiki, zu einer Schnittstelle zwischen Informations- und Wissensmanagement werden.

Die Wissenskarte an sich ist eher auch ein Informationsträger; erst durch die Anwendung der Information aus der Wissenskarte, wird diese zu Wissen (Karrer, 2011, 4). Der Vorteil einer Wissenskarte liegt vor allem darin, dass in kondensierter Weise durch (metaphorische) bildliche Darstellung komplexe Informationen weitergegeben werden können. Richtig eingesetzt können sie Informationen zwischen verschiedenen Teams vermitteln und dadurch Informations-, Wissens- und Arbeitsprozesse unterstützen (Karrer, 2011).

Es wird vor allem zwischen fünf Arten von Wissenskarten unterschieden (Karrer, 2011, 5):

- Wissensträgerkarten: Diese verweisen auf Träger von Wissen, die sowohl Personen als auch Datenträger sein können (Bücher, Datenbanken etc.).
- Wissensbestandskarten geben Auskunft darüber, wo und wie Wissen gelagert ist.
- Wissensstrukturkarten zeigen die Struktur von Wissensgebieten sowie die Beziehungen zwischen unterschiedlichen Wissensgebieten und Sachverhalten auf.
- Wissensanwendungskarten: Darin wird ein Prozess samt Wissensbedarf, Wissensträger und Wissensbeständen für jeden Prozessschritt abgebildet.

- Wissensentwicklungskarten verweisen auf Wissenslücken und wie diese gefüllt werden können.

Um die Entscheidung zu erleichtern, welche Art von Wissenskarten eingesetzt werden können, stellt Eppler (2008) fünf Leitfragen zusammen:

- Purpose: Ziel und Motivation für die Wissenskarte. Was soll damit erreicht werden?
- Content: Inhalt der Karte. Welcher Inhalt soll mit der Karte kommuniziert werden?
- User, Level: Definition der Nutzergruppe und der Reichweite. Wer soll die Wissenskarte verwenden?
- Form: Darstellungsart der Karte. Welche Form soll die Karte haben?
- How, who: Verantwortliche für die Karte. Wer erstellt die Karte und wie?

Wissenskarten sind meines Erachtens eher als eine Ergänzung zu einem Wiki oder als Beitrag in einem Wiki zu sehen und nicht als eine Alternative. Denn schliesslich steht bei einem Wiki das kommunikative Element und die Weiterentwicklung der Inhalte durch eine *Community of Practice* im Vordergrund. Es lebt von seiner Offenheit und dem Austausch der *Community*. Während Wissenskarten eher in eine Richtung Inhalte weiter kommunizieren, also *one-to-many-user*, so kommunizieren innerhalb eines Wikis *many-to-many-user*. Allerdings können Wissenskarten gut in ein Wiki integriert werden und es ist sicherlich auch sinnvoll, eine Wissenskarte als Basis zur Entwicklung eines Wikis zu verwenden und sich bei der Konzeptionalisierung an den fünf Fragen von Eppler (2008) zu orientieren.

GEVER System:

Als zweites Beispiel für die Verarbeitung und Zugänglichmachung von Information sei das GEVER System genannt. GEVER steht für ein elektronisches Geschäftsverwaltungssystem des Bundes. Es hat zur Aufgabe, die geschäftsrelevanten Informationen elektronisch zu führen, die bei den Verwaltungseinheiten entstehen.⁷ Es ist somit ein Tool des *Records Managements*. *Records Management* hat zur Aufgabe die «... effiziente und systematische Kontrolle und Durchführung der Erstellung, Entgegennahme, Aufbewahrung, Nutzung und Aussonderung von Schriftgut einschliesslich der Vorgänge zur Erfassung und Aufbewahrung von Nachweisen und Informationen über Geschäftsabläufe und Transaktionen in Form von Akten.»⁸ Es geht also bei der Dokumentation im *Records Management* in erster Linie um die Revisionssicherheit, Nachvollziehbarkeit des Arbeitsprozesses durch Records, Compliance auf bestands- und gesamtorganisatorischer Ebene. Dabei ist das Hauptanliegen im Records Management ein rechtliches (Toebak, 2007, 53).

Unterlagen-Records oder Daten-Records sind «geschäftsrelevante, rechtsrelevante, geschäftskritische bzw. archivwürdige Daten und Unterlagen (Primärdaten, Datenobjekte)» (Toebak, 2007, 32). Diese entstehen bei der Ausführung der Arbeitsaufgaben der Mitarbeitenden und sind so gesehen ein Beiprodukt. Sie werden entsprechend Gesetzgebung, Weisungen, Standards etc. in einem Geschäftsverwaltungssystem nach dem Prinzip der Masterdossierbildung (*Records*-Serien, Dossiertypen, Dossierrollen) verwaltet. Dabei werden sie selektioniert (nach Geschäftsrelevanz, Archivrelevanz) und klassifiziert (Lebenszyklusverwaltung/Aufbewahrungsfristen, Zugriffsverwaltung, *Business Continuity*). Zudem werden sie mit weiteren Beschreibungsdaten wie Prozesskategorien, *Records*-Serien, Dossiertypen, Metadaten und Sekundärdaten versehen. Ziel ist dadurch, die

⁷ https://www.bk.admin.ch/bk/de/home/digitale-transformation-ikt-lenkung/bundesarchitektur/geschaeftsverwaltung_gever.html Abgerufen am 18.07.2022.

⁸ DIN ISO 15489-1:2002.

Authentizität, Verlässlichkeit, Integrität und Benutzbar- und Interpretierbarkeit der *Records* zu gewährleisten (Toebak, 2007, 32-33).

In einem Wiki geht es um die Aktualisierung der Information sowie deren Anpassung und Weiterentwicklung innerhalb der *Wiki-Community*, um der Arbeit bestmöglich nachzukommen. Im Gegensatz dazu ist ein GEVER System viel statischer, da darin die *Records* wie oben beschrieben verwaltet werden. In einem Wiki sind die Rollen nicht festgelegt und die Hierarchie ist eher flach, während in einem GEVER System die Rollen sowie die Prozesse für die Dokumentführung klar definiert und vorgegeben sind. Es wird darin nach den Kriterien der Geschäfts- und Rechtsrelevanz selektioniert. *Records* werden in dem Sinne nicht «aktualisiert», sondern eher fixiert und mit Kontextinformationen zu ihrer Provenienz, ihren Entstehungszusammenhang innerhalb der Organisation versehen (sog. Kontext oder Evidenzwert). *Records* beinhalten daneben auch einen Informationswert. Der Informationswert bezieht sich auf die Fragen, die der Inhalt des Records potenziell beantworten könnte (z.B. historische Fragen oder Forschungsfragen. Schliesslich werden die *Records* nach den Kriterien ihres Primär- und Sekundärwertes entweder eliminiert oder archiviert (Toebak, 2007, 33-61). Ein GEVER System könnte also niemals eine Alternative zu einem Wiki darstellen oder umgekehrt. Sie nehmen zwei unterschiedliche Funktionen innerhalb einer Organisation ein, denn das eine System gehört der Geschäftsverwaltung an und das Wiki dem Informationsmanagement: Kurz gesagt, ein Wiki enthält die Information, wie man ein Protokoll schreibt, worauf man in den Sitzungen achten muss, evtl. auch, ob manche Personen sehr schnell reden etc. Das Protokoll wiederum wird als *Record* in das GEVER System aufgenommen und dort verwaltet und mit Metadaten versehen, die seinen geschäftlichen und archivarisches Werdegang weiter definieren. Am Unterschied zwischen einem Wiki und einem GEVER System lässt sich somit gut die Differenzierung von Krcmar (2005, 12-25.) nachvollziehen: GEVER gehört zur Domäne der Informationsverwaltung, hingegen das Wiki in den Bereich des Informationsmanagements. Die Informationsverwaltung setzt einen Schwerpunkt auf das Ordnen und Verwalten von Informationen und der Unterlagen, die diese enthalten. Es hat einen Fokus auf die rechtliche und administrative Dimension. Das Informationsmanagement hingegen legt einen Schwerpunkt auf den Menschen und die Frage, wie dessen Wissen und Erfahrungen um die Produktion von Unterlagen gewinnbringend expliziert und gespeichert (nicht unbedingt archiviert), und im Austausch weiterentwickelt werden kann. In einem Wiki können die Mitarbeitenden gemeinsam den Inhalt und auch die Form der Information und der Informationsvermittlung gestalten, während in einem GEVER System die Mitarbeitenden durch den Prozess geleitet werden.

Web-Archivierung

Da wir uns im Universitätsarchiv Fribourg erst in der inhaltlichen und organisatorischen Konzeptionalisierungsphase des Wikis befinden und uns noch nicht einmal für eine *Software* entschieden haben, liegt noch kein Archivierungskonzept für das Wiki vor. Es stellt sich auch die Frage, ob ein Arbeits-Wiki überhaupt archiviert werden muss. Es kann auch eher als ein Instrument verstanden werden, das bei der Arbeit unterstützt. Die Informationen haben nicht unbedingt einen rechtlichen oder administrativen Wert, sondern eher einen pragmatischen. Die Endprodukte der Arbeit werden in Form von *Records* (digital oder Papier) entsprechend des Registraturplans archiviert. Sollte man auch die Arbeitsweise und deren Entwicklung dokumentieren wollen, sieht die Lage anders aus. Daher wird in diesem Teil der Arbeit knapp auf die Möglichkeiten von Webarchivierung im Allgemeinen eingegangen. Diese werden auch die Basis für meine zukünftigen Überlegungen bezüglich einer potenziellen Archivierung des Wikis bilden.

Webmaterial kann als Unterkategorie digitaler Medien wie *E-Books*, Computerspiele etc. gesehen werden. Webmaterial kann in fünf Typen unterteilt werden (Brügger, 2011, 26):

- Die Materialien, die sich im Web in seiner Gesamtheit (*web as a whole*) finden.
- *Web Spheres*, die mehrere Webseiten zu einem Ereignis, einem Thema umspannen.
- Die *Website*, die eine kohärente Einheit von Webseiten bilden.
- Die einzelne *Webpage* an sich.
- *Web-Element* auf einer *Webpage*.

Zudem ist es sinnvoll, eine Unterscheidung zwischen drei verschiedenen Arten von Webveröffentlichungen zu machen, denn nicht alle Web-Materialien, sind über das öffentliche *Web* einsehbar (Brügger, 2011, 26):

- Materialien, die im Intranet veröffentlicht werden und somit nur von einer definierten Gruppe von NutzerInnen eingesehen werden können.
- Vorveröffentlichtes Material, wie Betaversionen, *Dummies* etc.
- Öffentliches Material, das ursprünglich über andere Medien veröffentlicht wurde, wie z.B. über das Fernsehen, Druckmaterialien etc.

Derzeit gibt es vor allem drei Web-Archivierungsstrategien (Brügger, 2011, 28):

- Die Snapshot Strategie: Dabei werden zu einem bestimmten Zeitpunkt bestimmte Teile des Web als *Snapshots* festgehalten. Dadurch kann man eine grosse Menge an Webseiten archivieren, allerdings wird dabei nicht besonders auf die Qualität geachtet. Da diese Methode lange dauert, eignet sie sich nicht für Webseiten, die sich schnell weiterentwickeln.
- Die selektive Strategie: Dabei wird eine eingeschränkte Zahl an Webseiten, die nach durch das Archivierungsprojekt definierten Kriterien ausgewählt werden, archiviert. Die Archivierung wird hier von einer strengen Qualitätskontrolle begleitet. Es wird hier in kurzen Intervallen «geerntet» (*harvesting*).

Die Event-Strategie archiviert Webinhalte, die nach bestimmten Ereignissen (Sport, Politik, Kultur etc.) ausgewählt werden.

Zurzeit werden in erster Linie drei Formen der Webarchivierung praktiziert (Brügger, 2011, 27):

- Web Harvesting: Dabei laden *web crawler* ausgehend von einer Start-URL die Dateien von einem Webserver. Aktuell ist das eine der dominantesten Methoden. Hierbei können grosse Mengen an Inhalten archiviert werden. Der Prozess kann auch zu einem grossen Anteil automatisiert werden. Dabei werden die Link-Strukturen intakt gehalten und sie können anschliessend leicht durchsucht und automatisch bearbeitet werden.
- Screencapture: Hierbei wird der HTML-Text in Bilder transformiert. Diese können statische oder bewegte Bilder sein, in dem der Inhalt abgefilmt wird, z.B. bei einem Videospiel. Dieses Format bietet sich bei geringeren Mengen an Inhalten an. Das Vorgehen kann teilweise automatisiert werden, besonders bei den statischen Bildern.
- Delivery: Dabei wird das Material direkt vom Ersteller geliefert. Man unterscheidet hierbei die proactive Delivery, wo es eine Vereinbarung zwischen dem Ersteller des Materials und dem Archiv gibt und der reactive Delivery. In zweiterem Fall wird das Material nachträglich vom Ersteller abgegeben, ohne dass es vorher eine Vereinbarung gab. Das Material ist oft ziemlich heterogen, so dass es Schwierigkeiten bereiten kann, dieses sinnvoll zu rekonstruieren.

Metadaten: Auch im Fall der Web-Archivierung ist es für die Strategien ausschlaggebend, dass angemessene Metadaten kreiert, gepflegt und angewendet werden. Diese Daten sollen dabei helfen, den Kontext, die Herkunft sowie den Inhalt der digitalen Daten wiederherzustellen und zu interpretieren. Dabei unterscheidet man zwischen beschreibenden, strukturierenden und verwaltenden Kategorien von Metadaten. Das einflussreichste Modell für die Entwicklung von Metadatenstandards ist derzeit das OAIS Referenz Modell.⁹ Ziel ist es, die Integrität und Authentizität der Daten im digitalen Umfeld auf Dauer zu sichern. Die Hauptcharakteristiken sind Fixität der Information, Referenz-Informationen, Kontext Informationen, Herkunftsinformation (Provenienz) (Day, 2006, 189, sowie OAIS Referenzmodell). Metadaten für Web-Archivierung können folgende Daten beinhalten: URL des originalen Dokuments, die Checksumme, den Zeitpunkt, an dem das Dokument geerntet wurde (Day, 2006, 193). Das *International Internet Preservation Consortium* bietet den Raum zur Entwicklung von Webarchivierung. Ziel ist es, *best practices* für das Auswählen, Sammeln, Erhalten und Zugänglichmachen von Webinhalten zu schaffen. Es besteht aktuell aus 35 Arbeitsgruppen.¹⁰

Leitfaden zur Konzipierung eines Wikis

An dieser Stelle soll zusammenfassend ein Leitfaden zur Konzipierung eines Wikis erstellt werden. Die Fragen sollen eine Hilfe für den Entscheidungs- und Organisationsprozess sein. Der Leitfaden integriert die bei Andersen (2005) und Argyris, Ransbotham (2016) dargestellten Erfahrungen bei der Implementierung eines Wikis von Seiten des Managements sowie den Kreislauf zur Implementierung eines Wikis dargestellt in Grace (2009, 68) und Epplers (2008) Fragen zur Konzipierung von Wissenskarten.

1. Voraussetzung: Wissenskoooperation

Da Wikis als eine *Community of Practice* funktionieren und der Erfolg von der Motivation der einzelnen Person abhängt, ihr Wissen zu externalisieren und zu teilen, ist eine Kultur der Wissenskoooperation notwendig.

- a. Herrscht ein Verhältnis der Reziprozität und des Vertrauens?
- b. Gibt es ein Interesse an einer Zentralisierung von Informationen?
- c. Gibt es ein Interesse an Kollaboration und gemeinsamer Weiterentwicklung von Informationen für den Arbeitsprozess?
- d. Müssen Anreize von aussen für die Mitarbeit gesetzt werden?

2. Zweck des Wikis: Welche Ziele hat das Wiki?

Die Definition des Zieles, das mit der Einführung eines Wikis einhergeht, ist ausschlaggebend für seine Konzeption der Inhalte, der Definition der Nutzergruppe sowie für die Auswahl der Funktionen des Wikis.

- a. Welche Aufgabe soll das Wiki innerhalb des Archivs erfüllen?
- b. Welche Bedürfnisse der Mitarbeitenden sollen durch das Wiki abgedeckt werden?
- c. Inwiefern sollen dadurch Kollaboration und Kommunikation angeregt werden?
- d. Soll es als reines Nachschlagewerk dienen?
- e. Sollen Projekte und deren Verlauf darin dokumentiert werden?
- f. Soll Expertenwissen darin festgehalten werden?
- g. Soll eher ein Austausch auf *Peer-to-Peer*-Ebene stattfinden?

3. Definition der Nutzergruppe

⁹ OAIS Referenzmodell: <https://public.ccsds.org/Pubs/650x0m2.pdf> Abgerufen am 19.07.2022.

¹⁰ <https://netpreserve.org/about-us/> Abgerufen am 15.07.2022.

Die Definition der Nutzergruppe ist ausschlaggebend für die Reichweite des Wikis.

- a. Welche Reichweite soll das Wiki haben?
- b. Sollen ein Projektteam, Mitarbeitende einer Abteilung oder alle Mitarbeitende des Archivs damit arbeiten?
- c. Sollen interne und/oder externe Mitarbeitende damit arbeiten?
- d. Welche Funktionen nehmen die Mitarbeitenden im Archiv ein?
- e. In welchen Sektionen sind sie tätig?

4. Analyse der Nutzergruppe:

Eine knappe Analyse der Nutzergruppe kann dabei helfen, den Einführungsprozess eines Wikis zu gestalten und eine gute Basis für die Kollaboration zu schaffen.

- a. Müssen Anreize zur Kollaboration gesetzt werden?
- b. Wie kann man die Mitarbeitenden zur Kollaboration für das Wiki motivieren?
- c. Wer sind die Experten?
- d. Wer sind die Lernenden/Juniors?
- e. Sollen Rollen wie Autoren, *Shaper*, *Reader* etc. festgelegt werden?

5. Definition der Inhalte und der Funktionen

Die Inhalte und die Funktionen des Wikis sollten sich an den Bedürfnissen der Mitarbeitenden orientieren, da sie von ihnen genutzt und angewendet werden. Im Archivbereich empfiehlt es sich, die Information entweder projektgebunden oder ausgehend von den Elementen des Archivierungsprozesses (Archivarischer Lebenszyklus, Bewertung, Erschliessung, Beschreibung, Lagerung, Kommunikation und Recherche) zu strukturieren.

- a. Welche Inhalte soll das Wiki haben?
- b. Wie sollen die Inhalte strukturiert sein?
- c. In welcher Form sollen diese dargestellt werden (Text und seine Struktur/ Stil, Audio-, Bild-Videodateien)?
- d. Welche Funktionen soll das Wiki zudem haben? (Chatfunktion, Kommentarfunktion Archivierungsfunktion, Nennung der Autoren, Nachvollziehbarkeit der Versionen)?

6. Organisation des Einführungsprozesses des Wikis:

Die Einführung von Wikis in den Arbeitsalltag sollten von *Top-Down*-Prozessen begleitet sein. Ziel ist es, einen Rahmen zu schaffen, in dem anschliessend das Wiki durch *Bottom-Up*-Prozesse weiterentwickelt wird.

- a. *Guidelines* zum Ziel und Verwendungszweck des Wikis.
- b. Präsentation, weshalb das Wiki eingeführt wird, wer damit arbeiten soll.
- c. *Guidelines* zum Verfassen von Beiträgen und die verschiedenen Möglichkeiten der Darstellung.
- d. Präsentation der Funktionen (Chatfunktion, Kommentarfunktion etc.) und ihren Zweck.
- e. Definition eines *Wiki-Champion*, der/die den Prozess begleitet und an den/die man sich wenden kann bei Fragen.
- f. Evtl. Bestimmen einer Kerngruppe an Wiki-Autoren.
- g. Eine «Kritische Masse» an Artikeln bereits im Vorfeld vorbereiten und direkt mit Einführung des Wikis publizieren.
- h. Die Mitglieder der *Wiki-Community* sollten genügend Zeit erhalten, Beiträge zu verfassen, bzw. weiterzuentwickeln.
- i. Möglichkeiten für *Feedback*.

7. Entscheidung für eine *Software*:

- a. Auswahl der *Software* aufgrund der Bedürfnisse der Mitarbeitenden und des Zwecks des Wikis.
 - b. Kosten?
 - c. Sicherheitsfaktoren?
 - d. Gibt es eine *in-house-solution* oder wird ein Produkt von aussen genommen?
 - e. Auf welchem Server sind die Informationen gespeichert?
8. Entscheidung für eine Archivierung des Wikis:
- a. Soll das Wiki überhaupt archiviert werden? Ist es nicht einfach nur ein Arbeitstool?
 - b. Über welche technischen Möglichkeiten zu einer Web-Archivierung verfügen wir?
 - c. Welche Strategie wollen wir hierzu anwenden?

Teil IV: Fragebogen Masterthesis: Wikis in Archiven als Informationsmanagementinstrument

Mit Hilfe der Umfrage soll festgestellt werden, ob und inwiefern Wikis bereits in Schweizer Archiven als Informationsmanagementinstrument eingesetzt werden und was die Arbeitserfahrungen damit sind, sowohl von Seiten des Managements als auch von Seiten der Mitarbeitenden. Die Umfrage konnte unabhängig davon, ob ein Wiki in der Institution genutzt wurde oder nicht, ausgefüllt werden, da zudem in Erfahrung gebracht werden sollte, inwiefern ein Interesse an Wikis im archivarischen Bereich besteht. Die Umfrage hat daher eher einen beschreibenden als einen rein empirischen Charakter.

Die Umfrage umfasst fünf Frageblöcke. In einem ersten Frageblock geht es allgemein um den Einsatz von Wikis in der Archivinstitution und inwiefern diese Verwendung finden. Im zweiten Frageblock geht es um die Entscheidung des Managements, ein Wiki einzusetzen oder eben nicht sowie um die Erfahrungen bei der Einführung eines Wikis. Der dritte Frageblock richtet sich an die NutzerInnen von Wikis und ihre Erfahrungen bei der Anwendung von Wikis. Abschliessend erfolgen generelle Angaben zu der Institution sowie soziodemographische Angaben.

Die Umfrage erfolgte in anonymisierter Form. Es wurden weder die Namen der Teilnehmenden noch der Institutionen, in denen sie arbeiten, genannt oder nach ihnen gefragt. Die Daten aus der Umfrage werden ausschliesslich im Rahmen der Masterthesis und nur von mir verwendet und eingesehen und nach Auswertung der Umfrage gelöscht.

Der Fragebogen wurde über drei Verteiler verschickt: Den Verein Schweizer Archivarinnen und Archivare, die Gruppe der Schweizer Fachhochschul- und Hochschularchive sowie den Verteiler des MAS ALIS Studiengangs 2020/2022. Der Umfragezeitraum lief vom 29.06.2022 bis zum 15.07.2022. Er stand in deutscher und französischer Version zur Verfügung.

Ziel war es, mit dem Fragebogen ein möglichst breitgefächertes Teilnehmerspektrum schweizweit zu erreichen. Es sollten Mitarbeitende aus verschiedenen Archiven, mit unterschiedlichen Sammlungsaufträgen und -profilen erreicht werden. Auch die Altersgruppen und Abschlüsse sowie die Position sollte divers sein.

Es haben insgesamt 83 Personen den Fragebogen ausgefüllt.

Die Umfrage wurde mit dem Umfragetool *Datatab* in anonymisierter Form ausgeführt.

Der Fragebogen befindet sich im Anhang (Vgl. Anlage 1).

Auswertung der Frageblöcke:

1. Frageblock: Wiki-Einsatz im Archiv

Es sollen Informationen zum Einsatz von Wikis in Schweizer Archiven, insbesondere nach deren Gestaltung und der Organisation des Prozesses gesammelt werden, zudem soll geprüft werden, ob ein Interesse an Wikis besteht und sie generell als ein (potenziell) nützliches Arbeitstool empfunden werden oder nicht, unabhängig davon, ob bereits damit gearbeitet wird oder nicht.

Nutzung und Einsatz:

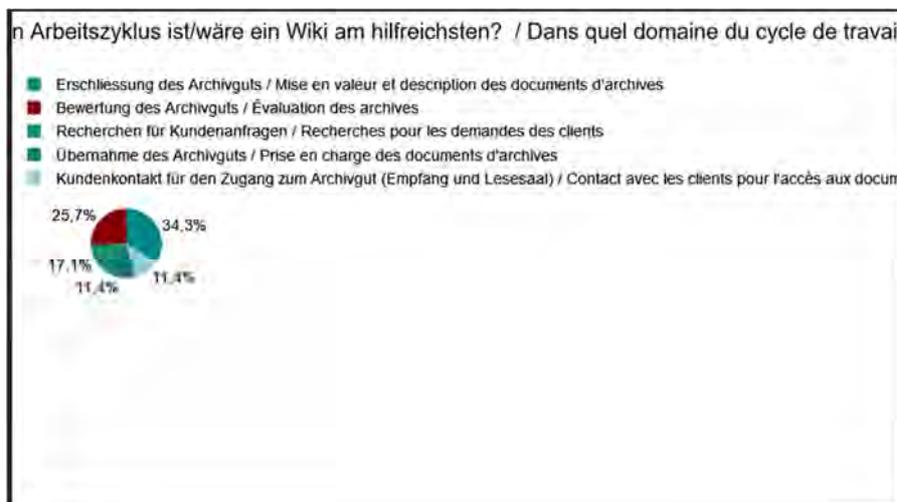
Nur 15% der Teilnehmenden arbeiten aktuell mit einem Wiki. Das älteste Wiki ist seit zehn Jahren im Einsatz. Bei 80% der Beteiligten wurde das Thema entweder nicht diskutiert oder wieder verworfen, da keine Zeit dafür vorhanden ist oder alternative Wege für Informationsvermittlung bestehen. Hingegen besteht bei 7% der Beteiligten ein Wiki-Projekt.

Einsatzbereiche:

Wikis werden in Archiven vor allem auf Institutionsebene eingesetzt und nur in einem Fall für ein Editionsprojekt.

Die Nutzerzahl schwankt zwischen einem Wiki für eine Person als auch Wikis, die von über 100 Personen genutzt werden. In den meisten Fällen wird eine Nutzerzahl von 10-20 Personen genannt.

Im archivarisches Arbeitszyklus wird der Nutzen von Wikis vor allem im Bereich der Erschliessung als auch der Bewertung wahrgenommen.



Die Art der Inhalte bei Wikis:

Es werden in erster Linie formelle Inhalte wie Informationen zu Arbeitsprozessen, zu den Standards, zu den Lagerräumen sowie Informationen zu den verwendeten Datenbanken und Archivierungstools, vermittelt. Metawissen und Erfahrungswerte wiederum werden vor allem durch *best practices* und Erfahrungen im Kundenkontakt sowie bei internen Arbeitsprozessen vermittelt.

Gestaltung der Beiträge:

Es wird in erster Linie aus einer Kombination aus Text-, Bild und Audiobeiträgen gearbeitet und diese werden mit externen Inhalten verlinkt. Dabei kommen sowohl die Chat- und Moderations- sowie Archivfunktion zum Einsatz. Wikis werden in zwei Institutionen mit Regeln verwendet.

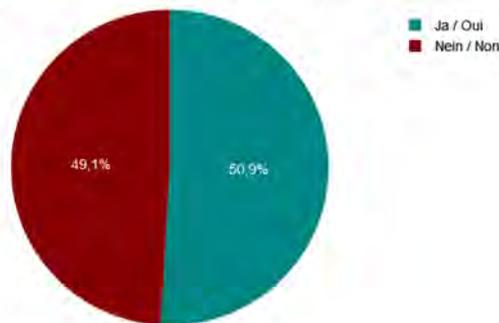
Nutzen und Notwendigkeit eines Wikis:

Allgemein werden die wichtigsten Informationen weiterhin per E-Mail und Telefon sowie über persönlichen Austausch bezogen. Dies geschieht sowohl in formellen Settings wie Sitzungen als auch durch informelle Treffen und direkte Anfragen bei KollegInnen. Zudem wurden *Axioma* sowie *Newsletter* und *Blogs* genannt.

Die Meinung bezüglich der Nützlichkeit ist bei den Befragten bei fast 50% geteilt. Als vornehmliche Gründe für die Befürwortung eines Wikis werden die Zentralisierung sowie die Aktualität von arbeitsrelevanter Information genannt.

Die Gründe für eine Ablehnung von Wikis bestehen vor allem darin, dass laut den Befragten, ein *Records-Management*-System die Funktionen eines Wikis ebenfalls übernehmen könnte und die Implementierung zu aufwändig wäre, also Zeit und Ressourcen dafür fehlen. Es wurde auch in einem Kommentar daraufhin gewiesen, dass Wikis oft mit Begeisterung eingeführt würden, allerdings nicht genügend gepflegt und dadurch nutzlos würden.

st eine gute Idee ein Wiki einzuführen / C'est une bonne idée d'introduire



2. Frageblock: Management:

In diesem Frageblock soll vor allem nach der Motivation von Seiten des Managements bezüglich der Einführung eines Wikis und nach den Erfahrungen bei der Einführung gefragt werden.

Die grosse Mehrheit der Befragten (90%) aus dem Management haben kein Wiki eingeführt, bzw. möchten keines einführen. Die Gründe dafür liegen vorwiegend darin, dass keine personellen Ressourcen vorhanden sind und bereits andere Systeme (v.a. GEVER Systeme) verwendet werden. Die Gründe, die dafür genannt werden, betonen vor allem das kollaborative Element von Wikis, die Aktualität der Information sowie die Chance das *Know-how* der Mitarbeitenden in der Organisation zu bewahren und dadurch den Informationstransfer zwischen Mitarbeitenden abzusichern. Es wurde dabei darauf verwiesen, dass es in dem Fall parallel zu einem GEVER System existiert.

Einführung eines Wikis:

In zwei Fällen, bei denen durch das Management bereits ein Wiki eingeführt wurde, wurden diese begleitet durch *Guidelines* und ein Training der MitarbeiterInnen. Die Mitarbeitenden haben das Wiki gut angenommen. Es mussten keine Ängste abgebaut werden und auch keine Anreize gesetzt werden.

Die Wikis sind derzeit in Nutzung, sie werden konsultiert und weiterentwickelt. Das derzeitige *Feedback* der Mitarbeitenden ist ausgesprochen positiv. In beiden Fällen wird das Wiki nicht archiviert. Archivwürdige Unterlagen werden in einem Fall im GEVER System abgelegt, im anderen Fall handelt es sich beim Wiki um eine *Open-Access-Lösung*.

3. Frageblock: Perspektive von Mitarbeitenden

In diesem Frageblock sollen Informationen zu Arbeitserfahrungen und im Umgang mit Wikis gesammelt werden sowie zu der Einschätzung des Nutzens eines Wikis durch die Mitarbeitenden als Arbeitstool für Kollaboration und Kommunikation in ihrer alltäglichen Arbeit. Zudem sollen hier auch Erfahrungen mit der Externalisierung von Wissen für ein Wiki abgefragt werden.

Nutzen eines Wikis - Kollaboration, Kommunikation, Selbstständigkeit:

Die Befragten sind gleichermassen entlang des archivarischen Arbeitsprozesses tätig: Ablieferung, Bewertung, Erschliessung, Kundenkontakt, Konservierung, Digitalisierung und Restaurierung.

Insgesamt fällt die Arbeitserfahrung mit dem Wiki von Seiten der Nutzenden positiv aus, besonders die Aktualität und Qualität der Information wird geschätzt. Das Wiki wird ausserdem in drei von fünf Fällen aktiv als Schnittstelle zwischen Informations- und Wissensmanagement genutzt, da direkt Kontakt zu den Verfassern der Artikel aufgenommen wird.

		Stimme voll und ganz zu / tout à fait d'accord	Stimme zu / d'accord	Stimme teilweise zu / Partiellement d'accord	Stimme nicht zu / Pas d'accord	Ungültig
Die Beiträge helfen mir bei der selbständigen Arbeit. / Les articles m'aident à travailler de manière autonome.	78	3	2	0	0	0
Ich vertraue den Beiträgen. / Je fais confiance aux articles.	78	2	1	2	0	0
Die Beiträge beantworten meine Fragen. / Ils répondent à mes questions.	78	1	3	1	0	0
Durch die gemeinsame Arbeit am Wiki entsteht ein Austausch zwischen den KollegInnen. / Le travail en commun sur le Wiki crée un échange entre les collègues.	78	2	0	2	1	0
Ich erhalte neue Informationen durch die Wiki Nutzung. / J'obtiens de nouvelles informations grâce à l'utilisation du Wiki.	78	3	1	1	0	0
Das Wiki ist gut strukturiert. / Le Wiki est bien structuré.	78	2	1	2	0	0

Explikation:

Der Prozess der Verschriftlichung ist in den meisten Fällen organisiert. Dabei werden mehrheitlich Personen, die die Artikel verfassen, bestimmt. Zudem werden Vorgaben zum Stil und Inhalt der Artikel gegeben. In zwei von fünf Fällen wurde auch eine Schulung gegeben.

In dieser Umfrage verfassen alle der fünf NutzerInnen von Wikis auch selbst Artikel. Die Motivation ist vor allem intrinsisch. Zunächst nehmen die VerfasserInnen einen Mehrwert für die Institution und das Team wahr, die Arbeitsprozesse werden leichter für die ArbeitskollegInnen. In einem Fall bewirkt die

Externalisierung eine persönliche Lernerfahrung. In einem weiteren Fall wird die Person für ihre Arbeit am Wiki bezahlt. Die Redaktion der Wiki-Artikel wird vor allem als positives Erlebnis wahrgenommen, die eher leichtfällt, auch wenn sie in manchen Fällen viel Zeit in Anspruch nimmt. Die Erfahrungen als ArchivarIn helfen dabei, die Artikel zu verfassen. Alle Teilnehmenden an der Umfrage haben ausschliesslich Antworten für das Verfassen von Wiki-Beiträgen gegeben und keine Angaben für die Ablehnung. Alle Verfasser von Artikeln bearbeiten auch weiterhin andere Artikel. Dabei werden vor allem Inhalte korrigiert und aktualisiert sowie Stil, Grammatik und Orthografie.

4. Frageblock: Institution

In dem Frageblock sollen Informationen zum beruflichen institutionellen Hintergrund der Teilnehmenden gesammelt werden, insbesondere auch zur Organisation des Wissenstransfers für den Erhalt des organisationalen Gedächtnisses.

Institutioneller Hintergrund:

Es haben insbesondere Mitarbeitende aus staatlichen Institutionen teilgenommen, namentlich aus den Staatsarchiven. Das Archivgut der teilnehmenden Institutionen umfasst ein weites Spektrum, von bewegten Bildern bis zu Drucksachen. Es wird durch die Reihe hinweg sowohl analog als auch digital archiviert.



Records Management, Wissens- und Informationsmanagement:

Die meisten Teilnehmenden (insgesamt 83) arbeiten in ihren Institutionen sowohl mit Archivierungstools als auch mit *Records-Management*-Systemen. Es werden insgesamt weniger Informations- und Wissensmanagementtools verwendet. In dem Bereich werden vor allem Instrumente (angefangen von Excellisten bis hin zu *Trello* und dem *Workflow*-Modul in GEVER) für die Unterstützung von *Workflows* verwendet.

Wissenstransfer:

In den meisten der Institutionen erfolgt eine Einführung von neuen Mitarbeitenden. Diese wird vor allem von einer Dokumentation über die Arbeitsabläufe innerhalb der Institution/ des Teams/ Sektor

begleitet. Hingegen dokumentieren die Institution verlassende Mitarbeitende nur in geringen Umfang ihre Arbeitserfahrungen für ihre NachfolgerInnen, bzw. KollegInnen. Die Dokumentation geschieht vor allem auf Forderung der Institution hin. Der Informations- und Wissenstransfer findet vor allem in Form von schriftlichen Berichten sowie durch die Einarbeitung durch andere KollegInnen statt.

5. Frageblock: Soziodemographische Angaben:

Es haben zu fast gleichen Anteilen Männer und Frauen an der Umfrage teilgenommen. Die Befragten, haben ein Alter zwischen 25 und 66 Jahren, wobei sie mehrheitlich zwischen 40 und 60 Jahre alt sind. Die Teilnehmenden sind im archivarischen Berufsfeld mind. drei Jahre tätig und max. 30 Jahre. Der Grossteil der Teilnehmenden hat eine lange Berufserfahrung zwischen mind. 10-25 Jahren. Mehrheitlich haben die Befragten einen Masterabschluss an einer Universität absolviert.

Fazit:

Entsprechend der Umfrage werden derzeit bis auf wenige Ausnahmen kaum Wikis als Informationsmanagementtools in Schweizer Archiven eingesetzt. Dies hängt sicherlich damit zusammen, dass häufig andere Formen und Tools des Informationsaustauschs verwendet werden. Interessanterweise haben die Befragten (unabhängig davon, ob sie nun mit einem Wiki arbeiten oder nicht) oft auf *Records-Management-Systeme* (insbesondere GEVER) als Alternative zu Wikis verwiesen. Dies hängt sicherlich damit zusammen, dass derzeit im archivarischen Diskurs durch die fortschreitende digitale Archivierung, GEVER Systeme und die Fragen rund um digitales *Records Management* sehr präsent sind und immer mehr Anwendung in der Praxis finden. Dennoch ist nicht zu vergessen, dass *Records-Management-Systeme* und Informationsmanagementtools unterschiedliche Funktionen einnehmen (vgl. hierzu in dieser Arbeit Teil III Alternativen zu Wikis – GEVER Systeme). Sie sind daher eher als komplementär zu betrachten, und nicht als alternativ. In einem der Fälle wird dies auch so gehandhabt (Vgl. Frageblock Management). Neben dem Verweis auf GEVER Systeme wird die Vorsicht gegenüber Wikis vor allem damit begründet, dass diese für die Mitarbeitenden arbeitsintensiv sind und die Zeit und Ressourcen dafür fehlen. Es wurde zudem auch angemerkt, dass Wikis evtl. für Mitarbeitende mit wenig IT-Erfahrung gewisse Hemmschwellen bei der Anwendung haben könnten.

Trotz aller Kritik an Wikis werden gleichwohl auch ihre Vorteile gesehen: Zentralisierung der Informationen zum Arbeitsalltag und zu den Arbeitsprozessen, deren regelmässige Aktualisierung sowie die Möglichkeiten für Informations- und Wissensaustausch und Kollaboration zwischen KollegInnen. Die Rückmeldungen von Seiten des Managements sowie der NutzerInnen sind durchgehend positiv. Sie zeigen, dass es in der Tat hilft, wenn bei der Implementierung von Wikis die Mitarbeitenden durch das Management unterstützt und mit Anweisungen und Hilfsmittel versorgt werden. Sowohl von Seiten des Managements als auch von Seiten der Nutzenden wird die Arbeit mit dem Wiki als hilfreich und nutzbringend wahrgenommen. Ausserdem ist auch festzustellen, dass von den Befragten gerade Frauen im Alter zwischen 30 und 60 positive Erfahrungen mit Wikis gemacht haben, bzw. diese bei sich einführen möchten.

Die Grenzen der Umfrage liegen in der Tatsache, dass sie sich ausschliesslich auf den Einsatz von Wikis innerhalb der Institution bezogen hat und nicht auf einen organisationsübergreifenden Einsatz oder im Kundenbereich.

Abschliessend ist festzuhalten, dass das Bewusstsein für einen Einsatz von Wikis als Informationsmanagementtools in Archiven noch nicht weitverbreitet zu sein scheint. Bereits der

geringe Rücklauf an Antworten zeigt, dass noch wenig Interesse oder Wissen zu diesem Thema vorliegt. Die Umfrage wurde an mind. 700 Personen versendet und 83 Personen haben darauf reagiert, dies kann auch daran liegen, dass die Umfrage in den Ferienzeitraum fiel. Dennoch lässt sich ein gewisses Interesse erkennen: bei vier der 83 Befragten soll ein Wiki eingeführt werden und 50% der Befragten sehen den potenziellen Nutzen. Dennoch scheint in der Wahrnehmung der Befragten in Bezug auf Informationsmanagement eine Entscheidung zwischen einem GEVER System und einem Wiki erfolgen zu müssen. Doch dies ist, wie bereits dargelegt, insofern nicht hilfreich, als sie unterschiedliche Bedürfnisse abdecken.

Fazit: Wikis im Archiv - Synergien gegen das organisationale Vergessen

«Wikis werden oft mit grossem Enthusiasmus eingeführt, sterben dann unbeerdigt den Tod der Interessenslosigkeit»¹¹ So die nicht ganz falsche Beobachtung einer der im Rahmen der Umfrage befragten Person. Denn wie in Teil II dieser Arbeit dargelegt brauchen Wikis als Grundvoraussetzung, um als Informationsmanagementinstrument wirksam zu werden, eine Kultur der Wissenskooperation. Diese ist notwendig, damit eine *Community of Practice* entstehen kann, die gemeinsam das Wiki weiterentwickelt und somit Austausch- und Lernprozesse innerhalb der Organisation aufrechterhält. Diese Informationen bleiben auch durch den Prozess der Explikation für die Organisation langfristig erhalten und zugleich werden diese durch die Kollaboration immer aktuell gehalten. Zudem haben Wikis auch das Potential zu einem *Interface* zwischen Information und Wissen zu werden, denn AutorInnen und Lesende haben die Möglichkeit aufeinander zuzugehen und sich jenseits des Wikis weiter auszutauschen.

Wie die Rückmeldungen aus der Umfrage zeigen, können Wikis in Archiven problemlos eingesetzt werden, wenn sie mit entsprechenden Massnahmen (vgl. Leitfaden) eingeführt und anschliessend betreut werden. Gerade der in verschiedene Schritte strukturierte archivarische Arbeitsprozess könnte helfen, ein Wiki zu strukturieren. Ich würde dem auch noch hinzufügen, dass gerade auch die Erfahrungen aus der Erschliessung und Beschreibung von Archivgut nach bestimmten Standards sowie das Vermitteln von Kontextinformation (Provenienz) für die spätere Interpretationsmöglichkeit des Archivguts dabei hilfreich sein können, Wissen zu explizieren. Denn dadurch hat man bereits Erfahrungen darin, konzis sein Wissen zu verschriftlichen.

In Schweizer Archiven werden Wikis, wie in der Umfrage gezeigt, derzeit noch kaum eingesetzt. Es lässt sich feststellen, dass momentan das Interesse an GEVER Systemen höher ist. Dies liegt m.E. daran, dass zum einen Archive durch die digitale Archivierung zusehends auch für ein digitales *Records Management* zuständig sind. Aber sicherlich auch daran, dass dies mehr den archivarischen Arbeitsgewohnheiten und Prinzipien entspricht.

Dennoch sollte man sich bewusst sein, dass die beiden Instrumente jeweils eine unterschiedliche Funktion im Kampf gegen das «organisationale Vergessen» einnehmen; GEVER für die Informationsverwaltung (Geschäftsverwaltung) und Wiki für das Informationsmanagement. GEVER dokumentiert administrative und juristische Geschäftsvorgänge mit dem Ziel, die *Records* als Produkte dieser Arbeit zu archivieren (bzw. eliminieren). Das Wiki hingegen priorisiert die Aktualität der Information und deren dynamische Weiterentwicklung in einem kollaborativen Prozess. Es hat zum Zweck, die Mitarbeitenden in ihrer Arbeit (sozusagen bei der Produktion der *Records*) zu unterstützen. Die beiden Instrumente können in ihrer Funktion also als komplementär betrachtet werden.

¹¹ Zitat eines Kommentares Umfrage: Wikis als Informationsmanagementtools, durchgeführt von A. Dubler Juni 2022.

Es wäre sicherlich von Interesse, diese Synergien zwischen *Records Management* und Informationsmanagement in zukünftigen Arbeiten zu untersuchen. Eine weitere Frage, die interessant zu diskutieren wäre, stellt sich bei der Bewertung von Wikis und der Frage, ob diese archiviert werden sollten oder als Teil des Arbeitsprozesses gewertet werden, dessen Endprodukte (die *Records*) bewertet und potenziell archiviert werden.

Bibliographie

An, Xiaomi, Wenlin Bai, Hepu Deng, Shuyang Sun, Wenrui Zhong, and Yu Dong. "A Knowledge Management Framework for Effective Integration of National Archives Resources in China." *Journal of documentation* 73, no. 1 (2017): 18–34.

Andersen, Epsen: Using Wikis in a Corporate Context. In Wilbers, Karl, and Andreas Hohenstein. *Handbuch E-Learning: Expertenwissen aus Wissenschaft und Praxis*. Köln: Deutscher Wirtschaftsdienst eine Marke von Wolters Kluwer Deutschland, 2002, 1-16. <https://espen.com/papers/Andersen-2005-corpwikis.pdf> Abgerufen am 23.07.2022.

Arazy, Ofer, Ian Gellatly, Esther Brainin, and Oded Nov. "Motivation to Share Knowledge Using Wiki Technology and the Moderating Effect of Role Perceptions." *Journal of the Association for Information Science and Technology* 67, no. 10 (2016): 2362–2378.

Arazy, Ofer, Arie Croitoru. "The Sustainability of Corporate Wikis: A Time-Series Analysis of Activity Patterns." *ACM transactions on management information systems* 1, no. 1 (2010): 1–24.

Argote, Linda, Ella Miron-Spektor. "Organizational Learning: From Experience to Knowledge." *Organization science (Providence, R.I.)* 22, no. 5 (2011): 1123–1137.

Argyris, Young, "Anna", Sam Ransbotham. "Knowledge Entrepreneurship: Institutionalising Wiki-Based Knowledge-Management Processes in Competitive and Hierarchical Organisations." *Journal of information technology* 31, no. 2 (2016): 226–239.

Becker, Irmgard Christa. "Ziele, Zahlen, Zeitersparnis. Wie viel Management brauchen Archive? : Beiträge zum 20. Archivwissenschaftlichen Kolloquium der Archivschule Marburg". Marburg: Archivschule Marburg, 2016.

Bhatti, Zeeshan Ahmed, Serge Baile, and Hina Mahboob Yasin. "Assessing Enterprise Wiki Success from the Perspective of End-Users: An Empirical Approach." *Behaviour & information technology* 37, no. 12 (2018): 1177–1193.

Blankenship, Selena S, and Wendy E. A Ruona. "Exploring Knowledge Sharing in Social Structures: Potential Contributions to an Overall Knowledge Management Strategy." *Advances in developing human resources* 11, no. 3 (2009): 290–306.

Bolisani, Ettore, and Enrico Scarso. "Factors Affecting the Use of Wiki to Manage Knowledge in a Small Company." *Journal of knowledge management* 20, no. 3 (2016): 423–443.

Bolloju, Narasimha, and Christian Wagner "Supporting Knowledge Management in Organizations with Conversational Technologies: Discussion Forums, Weblogs, and Wikis." *Journal of database management* 16, no. 2 (2005): I–viii.

Brügger, Niels. *Web Archiving – Between Past, Present, and Future*. In Ess, Charles, and Mia Consalvo (eds.). *The Handbook of Internet Studies*. Malden, Mass: Wiley-Blackwell, 2011, 24-43.

Clases, Christoph, Wehner, Theo. Handlungsfelder im Wissensmanagement. In Lüthy, Werner, Voigt, Eugen, Wehner, Theo (eds.). Wissensmanagement-Praxis. Zürich: VDF Hochschulverlag AG, 2002, 39-57.

Cress, Ulrike, and Joachim Kimmerle. "A Systemic and Cognitive View on Collaborative Knowledge Building with Wikis." *International journal of computer-supported collaborative learning* 3, no. 2 (2008): 105–122.

Day, Michael. The Long-Term Preservation of Web Content. In Masanès, Julien (ed.). *Web Archiving*. Berlin: Springer, 2006, 177-201.

Dick, Michael, Wehner, Theo: Wissensmanagement zur Einführung: Bedeutung, Definition, Konzepte. In Lüthy, Werner, Voigt, Eugen, Wehner, Theo (eds.). *Wissensmanagement-Praxis*. Zürich: VDF Hochschulverlag AG, 2002, 7-29.

Eppler, M.J. "Making Knowledge Visible through Intranet Knowledge Maps: Concepts, Elements, Cases." In *Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 9 pp.–. IEEE, 2001. <https://ieeexplore.ieee.org/document/926495> Abgerufen 19.07.2022.

Eppler, Martin J. "A Process-Based Classification of Knowledge Maps and Application Examples." *Knowledge and Process Management* 15, no. 4 (2008): 59–71.

Farley, Martin. "Web 2.0, Wikis, and the IP Community." *Journal of intellectual property law & practice* 2, no. 4 (2007): 251–257.

Grace, Tay Pei Lyn. "Wikis as a Knowledge Management Tool." *Journal of knowledge management* 13, no. 4 (2009): 64–74.

Grannum, Guy. *Harnessing User Knowledge: The National Archives'Your Achives Wiki*. In Theimer, Kate (ed). *A Different Kind of Web : New Connections Between Archives and Our Users*. Chicago: Society of American Archivists, 2011, 116-128.

Henningsen, Erik, Jakon Larsen. *The Joys of Wiki Work: Craftmanship, Flow and Self-extranilaztion in a Digital Environment*. In Andresen, Herbjørn, Ragnar Audunson, Cicilie Fagerlid, Erik Henningsen, Hans-Christoph Hobohm, Henrik Jochumsen, Håkon Larsen, and Tonje Vold. *Libraries (eds.), Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age*. Edited by Herbjørn Andresen, Ragnar Audunson, Cicilie Fagerlid, Erik Henningsen, Hans-Christoph Hobohm, Henrik Jochumsen, Håkon Larsen, and Tonje Vold. Berlin: De Gruyter Saur, 2020.

Hislop, Donald, Rachele Bosua, and Remko Helms. *Knowledge Management in Organizations: a Critical Introduction*. Fourth edition. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press, 2018.

Karrer, Tanya. *Eine Wissenskarte für den Objektinventarisierungsprozess in der Musealen Sammlung der Inselhospital-Stiftung (MUSIS), s.l., 2011 [Unpublizierte Hausarbeit im Rahmen des MAS ALIS Studienganges 2011]*.

Leuf, Bo, and Ward Cunningham. *The Wiki Way: Quick Collaboration on the Web*. [2nd print.]. Boston: Addison-Wesley, 2004.

Li, Linda C, Jeremy M Grimshaw, Camilla Nielsen, Maria Judd, Peter C Coyte, and Ian D Graham. "Evolution of Wenger's Concept of Community of Practice." *Implementation science: IS* 4, no. 1 (2009): 11–11.

Martin, Bill. "The Relationship Between Archives and Knowledge Management: Some Evidence from Australia." *The Australian library journal* 54, no. 4 (2005): 377–385.

Mandl, Heinz, and Gabi Reinmann-Rothmeier. *Wissensmanagement: Informationszuwachs - Wissensschwund? Die strategische Bedeutung des Wissensmanagements*. Reprint 2016. Berlin; Oldenburg Wissenschaftsverlag, 2016.

Majchrzak, Ann, Christian Wagner, and Dave Yates. "Corporate Wiki Users: Results of a Survey." In *International Symposium on Wikis: Proceedings of the 2006 International Symposium on Wikis; 21-23 Aug. 2006*, 99–104. ACM, 2006.

Majchrzak, Ann, Christian Wagner, and Dave Yates. "The Impact of Shaping on Knowledge Reuse for Organizational Improvement with Wikis." *MIS quarterly* 37, no. 2 (2013), 455–469.

McKemmish, Sue. *The Records Continuum: Ian Maclean and Australian Archives First Fifty Years*. Clayton: Ancora Press, 1994.

Krcmar, Helmut. *Informationsmanagement*. 4. überarbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: Springer, 2005.

Menne-Haritz, Angela. "Wissensmanagement und Archive – Angebote der Archivwissenschaft für ein neues Wissenskonzept " *Der Archivar* 54, no 4 (2001), 43-56. (online Ausgabe)

Moser, Karin S. et al.: *Taking Acotrs' Perspectives Seriously: whose Knowledge and what is managed? Knowledge Management in a Transdisciplinary Perspective*, in: R. Häberli et al. (eds): *Transdisciplinarity: Joint Problem Solving Among Science, Technology, and Society: Vol I*), Zürich: Haffmans Sachbuch Verlag 2000, 534-538.

Moser, Karin S. "Wissenskooperation. Die Grundlage der Wissensmanagement-Praxis." In: Lüthy, Werner, Voigt, Eugen, Wehner, Theo (eds.). *Wissensmanagement-Praxis*. Zürich: VDF Hochschulverlag AG, 2002, 97-113.

Moser, Karin S: *Metaphern des Selbst. Wie Sprache, Umwelt und Selbstkognition zusammenhängen* (2. Auflage). Lengerich: Pabst Science Publisher, 2003.

Moser, Karin S., Dorothea Schaffner. "Die Bedeutung der Wissenskooperation für ein nachhaltiges Wissenmanagement". In Boris Wyssusek (ed.). *Wissensmanagement komplex: Perspektiven und soziale Praxis*. Berlin: Erich Schmidt, 2004: 227-242.

Moser, Karin S. "Metaphernanalyse als psychologische Wissensmanagement-Methode." In: Reinmann-Rothmeier, Gabi, Mandl, Heinz (eds.), *Psychologie des Wissensmanagements. Perspektiven, Theorien und Methoden*. Göttingen: Hogrefe., 2004, 329-340.

Moser, Karin S, Katrin Wodzicki. "The Effect of Reward Interdependence on Cooperation and Information-Sharing Intentions." *Swiss journal of psychology* 66, no. 2 (2007): 117–127.

Moser, Karin S: "Managing experts by managing diversity: individual motivations for sharing expertise in work teams". *Conference Proceedings Academy of Management Annual Meeting*, 2009,

Chicago.

Moser, Karin S. "The Influence of Feedback and Expert Status in Knowledge Sharing Dilemmas." *Applied psychology* 66, no. 4 (2017): 674–709.

Nonaka, Ikujiro, Hirotaka Takeuchi. *Die Organisation des Wissens: wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen*. Frankfurt/Main: Campus-Verlag, 1997.

Panahi, Sirous, Jason Watson, Helen Partridge. "Towards Tacit Knowledge Sharing over Social Web Tools." *Journal of knowledge management* 17, no. 3 (2013): 379–397.

Probst, Gilbert J. B., Bettina S. T. Büchel. *Organisationales Lernen: Wettbewerbsvorteil der Zukunft*. Wiesbaden: Gabler, 1994.

Probst, Gilbert J. B., Kai Romhardt. *Bausteine des Wissensmanagement – ein praxisorientierter Ansatz*. In *Handbuch lernende Organisation: Unternehmens- und Mitarbeiterpotentiale erfolgreich erschliessen*. [Nachdruck]. Wiesbaden: Gabler, 1998, 129-145.

Probst, Gilbert J. B., Steffen P. Raub, Kai Romhardt. *Wissen managen: wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen*. 7., aktual. Aufl. Wiesbaden: Gabler, 2012.

Prasarnphanich, Pattarawan, Christian Wagner. "The Role of Wiki Technology and Altruism in Collaborative Knowledge Creation." *The Journal of computer information systems* 49, no. 4 (2009): 33–41.

Ratcliff, Marc J., Jean-François Bert. *Frontières d'archives : recherches, mémoires, savoirs*. Paris: Éditions des archives contemporaines, 2015.

Razmerita, Liana, Kathrin Kirchner, Pia Nielsen. "What Factors Influence Knowledge Sharing in Organizations? A Social Dilemma Perspective of Social Media Communication." *Journal of knowledge management* 20, no. 6 (2016), 1225–1246.

Roberts, Joanne. "Limits to Communities of Practice." *Journal of management studies* 43, no. 3 (2006): 623–639.

Roehl, Heiko. *"Instrumente der Wissensorganisation: Perspektiven für eine differenzierende Interventionspraxis"*. Deutscher Universitäts-Verlag, 2000.

Ruth, Alison, Luke Houghton. *The wiki way of learning*. *Australasian journal of Educational Technology* 2, no 25 (2009), 135-152.

Schindler, Amy. *A New Look for Old Information: Creating a Wiki to Chare Campus History*. In Theimer, Kate (ed). *A Different Kind of Web: New Connections Between Archives and Our Users*. Chicago: Society of American Archivists, 2011, 191-203.

Schreyögg, Georg, Geiger, Daniel. *Kann implizites Wissen Wissen sein? Vorschläge zur Neuorientierung im Wissensmanagement*, In Boris Wyssusek (ed.). *Wissensmanagement komplex: Perspektiven und soziale Praxis*. Berlin: Erich Schmidt, 2004, 43-55.

Singh, Amreet Kaur Jageer, Raja Nor Safinas Raja Harun, and Wan Fareed. "Affordances of Wikispaces for Collaborative Learning and Knowledge Management." *Gema Online Journal of Language Studies* 13, no. 3 (2013).

Sousa, Fernando, Manuela Aparício, and Raul Laureano. "Different Contributor Profiles in an Organizational Wiki." In Proceedings of the Workshop on Open Source and Design of Communication, 1–6. ACM, 2010.

Stocker, Alexander, Alexander Richter, Patrick Hoefler, and Klaus Tochtermann. "Exploring Appropriation of Enterprise Wikis: A Multiple-Case Study." Computer supported cooperative work 21, no. 2-3 (2012): 317–356.

Theimer, Kate. "What Is the Meaning of Archives 2.0?" The American archivist 74, no. 1 (2011): 58–68.
Toebak, Peter M. Records Management: ein Handbuch. Baden: Hier+Jetzt, 2007.

Wagner, Christian. "Wiki: A Technology for Conversational Knowledge Management and Group Collaboration." Communications of the Association for Information Systems 13 (2004), 265-289.

Wang Jun, Xin Jin, Yun-peng Wu. An Empirical Study of Knowledge Collaboration Networks in Virtual Community: Based on Wiki. In International Conference on Management Science & Engineering, Moscow Russia, September 14-16, 2009, 1092—1097.

Wang, Wei-Tsong, Zu-Hao Wei. "Knowledge Sharing in Wiki Communities: An Empirical Study." Online information review 35, no. 5 (2011): 799–820.

Wang, Sheng, Raymond A. Noe, and Zhong-Ming Wang. "Motivating Knowledge Sharing in Knowledge Management Systems: A Quasi-Field Experiment." Journal of management 40, no. 4 (2014): 978–1009.

Wenger, Etienne C, and William M Snyder. "Communities of Practice: The Organizational Frontier." Harvard business review 78, no. 1 (2000): 139–.

Wenger, Etienne, Richard A. McDermott, William Snyder, and Richard A. (Richard Arnold) McDermott. Cultivating Communities of Practice: a Guide to Managing Knowledge. Boston, Massachusetts: Harvard Business Press, 2002.

Yates, Dave, Christian Wagner, and Ann Majchrzak. "Factors Affecting Shapers of Organizational Wikis." Journal of the American Society for Information Science and Technology 51, no. 3 (2010): 543–554.

Anhang

Anlage 1: Fragebogen zur Umfrage: Wikis in Archiven als Informationsmanagementinstrument

Fragebogen Masterthesis: Wikis in Archiven als Informationsmanagementinstrument

(Version française plus bas)

Mit Hilfe der Umfrage soll festgestellt werden, ob und inwiefern Wikis bereits in Schweizer Archiven eingesetzt werden und was die Arbeitserfahrungen damit sind, sowohl von Seiten des Managements als auch von Seiten der Mitarbeitenden. Die Umfrage kann von allen ausgefüllt werden, unabhängig davon, ob Sie in Ihrer Institution ein Wiki nutzen oder nicht. Die Umfrage dauert ca. 10-15 Minuten.

Die Umfrage umfasst sechs Frageblöcke. In einem ersten Frageblock geht es allgemein um den Einsatz von Wikis in Archivinstitution und inwiefern diese Verwendung finden. Im zweiten Frageblock geht es um die Entscheidung des Managements ein Wiki einzusetzen oder eben nicht sowie um die Erfahrungen bei der Einführung eines Wikis. Der dritte Frageblock richtet sich an die NutzerInnen von Wikis und ihre Erfahrungen bei der Anwendung von Wikis. Abschliessend erfolgen generelle Angaben zu der Institution sowie soziodemographische Angaben.

Die Befragung findet im Rahmen der Qualifikationsarbeit für den MAS ALIS 2020/22 Studiengang statt. Diese wird von Prof. Dr. Karin S. Moser betreut. In meiner Masterarbeit setzte ich mich mit Fragen des Wissensmanagements innerhalb von Archivinstitutionen auseinander. Es soll überprüft werden, was ein Wiki im archivarischen Kontext leisten kann, was dabei die Herausforderungen und Potentiale sind.

Die Umfrage ist am besten über einen PC auszufüllen. Fragen mit * sind verpflichtend.

Die Umfrage erfolgt in anonymisierter Form. Es werden weder die Namen der Teilnehmenden noch der Institutionen, in denen sie arbeiten genannt oder nach ihnen gefragt. Die Daten aus der Umfrage werden ausschliesslich im Rahmen der Masterthesis und nur von mir verwendet und nach Auswertung der Umfrage gelöscht. Ich stehe gerne für weitere Informationen zur Verfügung. Sie erreichen mich unter: agnes.dubler@unifr.ch.

Questionnaire du travail de Master : Les Wikis dans les archives comme outil de gestion de l'information

Description:

L'enquête doit permettre de déterminer si et dans quelle mesure les Wikis sont déjà utilisés dans les archives suisses et quelles sont les expériences de travail avec ceux-ci, tant du côté de la direction que du côté des collaborateurs. L'enquête peut être remplie par tous, indépendamment du fait que vous utilisiez ou non un Wiki dans votre institution. L'enquête dure environ 10-15 minutes.

L'enquête comprend six séries de questions. La première série de questions porte sur l'utilisation générale des Wikis dans les institutions d'archives et sur la manière de les utiliser. La deuxième série de questions porte sur la décision de la direction d'utiliser ou non un Wiki et sur les expériences faites lors de l'introduction de cet outil. La troisième série de questions s'adresse aux utilisateurs de Wikis et à leurs expériences lors de l'utilisation de ceux-ci. Enfin, des informations générales sur l'institution et des données sociodémographiques sont demandées.

L'enquête a lieu dans le cadre du travail de Master pour le cursus MAS ALIS 2020/22. Le professeur Karin S. Moser en est la responsable. Dans mon travail de Master, je me suis penchée sur les questions de la gestion des connaissances au sein des institutions d'archives. Il s'agit de vérifier ce qu'un Wiki peut apporter dans le contexte archivistique, quels en sont les défis et les potentiels.

Il est préférable de remplir le questionnaire avec un ordinateur. Les questions marquées d'un * sont obligatoires.

L'enquête est menée de manière anonyme. Le nom des participants ou celui des institutions dans lesquelles ils travaillent ne seront en aucun cas dévoilés. Les données de l'enquête seront utilisées exclusivement dans le cadre du travail de Master et uniquement par moi et seront effacées après l'évaluation de l'enquête. Je me tiens à votre disposition pour toute information complémentaire. Vous pouvez me joindre à l'adresse suivante : agnes.dubler@unifr.ch.

Das Wiki in Ihrer Institution/ Le Wiki dans votre institution :

Es wird in diesem Frageblock nach dem Einsatz eines Wikis in Ihrer Archivinstitution gefragt, sowie nach dessen Gestaltung und Organisation.

Dans cette série de questions, il est demandé si un Wiki est utilisé dans votre institution d'archivage, ainsi que sa conception et son organisation.

Wird ein Wiki in Ihrer Institution genutzt? / Un Wiki est-il utilisé dans votre institution ? *

Ja/ Oui

Nein/ Non

Wie lange ist dieses im Einsatz? / Depuis combien de temps celui-ci est-il utilisé ? En années *

Angabe in Jahren / Entrée en années

Warum nicht? / Pourquoi pas? *

Wurde der Einsatz eines Wikis je als Möglichkeit diskutiert? / L'utilisation d'un Wiki a-t-elle déjà été discutée comme une possibilité ? *

Ja / Oui

Nein / Non

Warum wurde der Einsatz eines Wikis verworfen? / Pourquoi l'utilisation d'un Wiki a-t-elle été rejetée ? *

Offene Antwort/ Réponse ouverte

Ist ein Wiki geplant in Ihrer Institution? / Un Wiki est-il prévu dans votre institution ? *

Ja / Oui

Nein / Non

Ab wann und für welche Bereiche soll das Wiki genutzt werden? / A partir de quand et pour quels domaines le Wiki doit-il être utilisé ? *

Offene Antwort / Réponse ouverte

Einsatzbereiche des Wikis / Domaines d'utilisation du Wiki : *

Bitte geben Sie die zutreffenden Optionen an. / Veuillez indiquer les options qui s'appliquent.

Das Wiki wird in der ganzen Institution angewendet. / Le Wiki est utilisé dans toute l'institution.

Das Wiki wird in einem Sektor/Team angewendet. / Le Wiki est utilisé dans un secteur/une équipe.

Das Wiki wird für ein einzelnes Projekt angewendet. / Le Wiki est utilisé pour un seul projet.

Sonstiges:

Wieviele Personen haben Zugang zum Wiki? / Combien de personnes ont accès au Wiki ?

Wieviele Personen nutzen das Wiki aktiv, d.h. machen und editieren Beiträge, schreiben Kommentare? / Combien de personnes utilisent activement le Wiki, c'est-à-dire font et éditent des articles, écrivent des commentaires ?

Für welchen Bereich ist dieser Sektor/dieses Team verantwortlich? / De quel domaine ce secteur/cette équipe est-il/elle responsable ? *

In welchem Bereich ist dieses Projekt angesiedelt? / Dans quel domaine ce projet s'inscrit-il ? *

Inhalte des Wikis / Contenu du Wiki :

Welche Inhalte werden in Ihrem Wiki publiziert? / Quels sont les contenus publiés dans votre Wiki ?

Formelle Inhalte / Contenus formels : *

Bitte markieren Sie alle Optionen, die zutreffen. / Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent.

Direktiven zu Rechtlichen Inhalten / Directives sur le contenu légal

Direktiven zu Sicherheitsvorkehrungen / Directives sur les mesures de sécurité

Informationen zu Arbeitsprozessen in den verschiedenen Arbeitsbereichen / Informations sur les processus de travail dans les différentes sections de travail

Informationen zu den Verbindungen zwischen den Sektionen bezüglich des Workflows / Informations sur les liens entre les sections concernant le flux de travail

Informationen zu den Standards, nach denen gearbeitet wird / Informations sur les normes selon lesquelles le travail est effectué

Kontextinformation zur Institution / Informations contextuelles sur l'institution

Kontextinformation zu den abgebenden Stellen / Informations contextuelles sur les services émetteurs

Information zu den Lagerräumen / Informations sur les espaces de stockage

Kontextinformation zu den Arbeitsabläufen im Kundenkontakt (Recherche und Abgabe) / Informations contextuelles sur les flux de travail en contact avec les clients (recherche et dépôt)

Informationen zu den Archivierungstools und Datenbanken, mit denen gearbeitet wird / Informations sur les outils d'archivage et les bases de données avec lesquels on travaille

Sonstiges:

Metawissen / Expérience : *

Bitte markieren Sie alle Optionen, die zutreffen. / Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent.

Listen mit internen und externen Experten und den Bereich ihrer jeweiligen Expertise. /
Listes d'experts internes et externes et domaine de leurs connaissances respectives.

Best Practices und Erfahrungen im Kundenkontakt. / Meilleures pratiques et expériences
dans les contacts avec les clients.

Best Practices und Erfahrungen in den internen Arbeitsprozessen. / Meilleures pratiques et
expériences dans les processus de travail internes.

Sonstiges:

Gestaltung der Beiträge im Wiki / Mise en forme des articles dans le Wiki :

Welche Funktionen eines Wikis werden genutzt? / Quelles fonctions d'un Wiki sont utilisées ? *

Bitte markieren Sie alle Optionen, die zutreffen. / Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent.

Kommentarfunktion / Fonction de commentaire

Chatfunktion / Fonction de chat

Moderationsfunktion / Fonction de modération

Archivfunktion / Fonction d'archivage

Sonstiges:

Im Wiki wird nur mit Text gearbeitet / Dans le Wiki, on ne travaille qu'avec du texte : *

Ja / Oui

Nein / Non

Wir setzten auch folgende Medientypen ein / Nous utilisons également les types de médias suivants : *

Geben Sie alle Optionen an. / Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent.

Bilder / Images

Videos / Vidéos

Sonstige:

Gibt es Regeln es zur Wiki Benutzung? / Y a-t-il des règles d'utilisation du Wiki ? *

Ja / Oui

Nein / Non

Welche? Lesquelles?

Informationen für Ihre Arbeit / Les informations pour votre travail:

Diese Fragen richten sich sowohl an jene, die bereits mit einem Wiki arbeiten als auch an jene, die noch nicht mit einem Wiki arbeiten. / Ces questions s'adressent aussi bien à ceux qui utilisent déjà un Wiki qu'à ceux qui n'en utilisent pas encore.

Woher beziehen Sie insgesamt die wichtigsten Informationen für Ihre Arbeit? / Dans l'ensemble, où obtenez-vous les informations les plus importantes pour votre travail ? *

Diese Fragen richten sich sowohl an jene, die bereits mit einem Wiki arbeiten als auch an jene, die noch nicht mit einem Wiki arbeiten. / Ces questions s'adressent aussi bien à ceux qui utilisent déjà un Wiki qu'à ceux qui n'en utilisent pas encore.

Wiki

e-Mails

Videocalls und -meetings / Videocalls et réunions

Interne Dokumentation / Documentation interne

Telefonanrufe / Appels téléphoniques

Face to face Sitzungen / Réunions en face à face

Informelle Treffen / Réunions informelles

Persönliche Anfrage bei KollegInnen / Demande personnelle à des collègues

Diskussionsforen / Forums de discussion

Chats, z.B. in teams oder im Intranet / Chats, par ex. dans les équipes ou sur l'Intranet

Sonstiges:

Die Notwendigkeit eines Wikis / La nécessité d'un Wiki :

Diese Fragen richten sich sowohl an jene, die bereits mit einem Wiki arbeiten als auch an jene, die noch nicht mit einem Wiki arbeiten. / Ces questions s'adressent aussi bien à ceux qui utilisent déjà un Wiki qu'à ceux qui n'en utilisent pas encore.

Es ist eine gute Idee ein Wiki einzuführen / C'est une bonne idée d'introduire un Wiki *

Diese Fragen richten sich sowohl an jene, die bereits mit einem Wiki arbeiten als auch an jene, die noch nicht mit einem Wiki arbeiten. / Ces questions s'adressent aussi bien à ceux qui utilisent déjà un Wiki qu'à ceux qui n'en utilisent pas encore.

Ja / Oui

Nein / Non

Es ist eine gute Idee, ein Wiki einzuführen, weil / C'est une bonne idée d'introduire un Wiki parce que : *

Diese Fragen richten sich sowohl an jene, die bereits mit einem Wiki arbeiten als auch an jene, die noch nicht mit einem Wiki arbeiten. / Ces questions s'adressent aussi bien à ceux qui utilisent déjà un Wiki qu'à ceux qui n'en utilisent pas encore.

Die Arbeitsprozesse könnten leichter gestaltet werden. / Les processus de travail pourraient être organisés plus facilement.

Eine Zentralisierung der arbeitsrelevanten Informationen dadurch stattfinden würde. / Une centralisation des informations pertinentes pour le travail aurait lieu.

Man immer up to date mit Informationen zu den Arbeitsprozessen wäre. / Les informations sur les processus de travail seraient toujours actuelles.

Es mir die Möglichkeit gäbe, mich über die Beiträge hinaus, mit Experten (den Autoren der Beiträge) in Verbindung zu setzen. / Cela me permettrait d'entrer en contact avec des experts (les auteurs des articles) en plus des articles eux-mêmes.

Sonstiges:

Es ist unnötig ein Wiki einzuführen, weil ... / Il est inutile de mettre en place un Wiki, car : *

Diese Fragen richten sich sowohl an jene, die bereits mit einem Wiki arbeiten als auch an jene, die noch nicht mit einem Wiki arbeiten. / Ces questions s'adressent aussi bien à ceux qui utilisent déjà un Wiki qu'à ceux qui n'en utilisent pas encore.

Ein Records Management System (z.B. GEVER) diese Informationen auch bieten kann. / Un système de Records Management peut également fournir ces informations.

Wir haben genügend Informationskanäle, wir brauchen nicht noch einen. / Nous avons suffisamment de canaux d'information, nous n'avons pas besoin d'un autre.

Zu aufwändig. / Trop compliqué à gérer.

Sonstiges:

Das Wiki im archivarischen Arbeitszyklus / Le Wiki dans le cycle de travail archivistique :

Diese Fragen richten sich sowohl an jene, die bereits mit einem Wiki arbeiten als auch an jene, die noch nicht mit einem Wiki arbeiten. / Ces questions s'adressent aussi bien à ceux qui travaillent déjà avec un Wiki qu'à ceux qui ne travaillent pas encore avec un Wiki.

In welchem Arbeitsbereich des archivarischen Arbeitszyklus ist/wäre ein Wiki am hilfreichsten? / Dans quel domaine du cycle de travail archivistique un Wiki est-il/serait-il le plus utile ? *

Diese Fragen richten sich sowohl an jene, die bereits mit einem Wiki arbeiten als auch an jene, die noch nicht mit einem Wiki arbeiten. / Ces questions s'adressent aussi bien à ceux qui travaillent déjà avec un Wiki qu'à ceux qui ne travaillent pas encore avec un Wiki.

Übernahme des Archivguts / Prise en charge des documents d'archives

Bewertung des Archivguts / Évaluation des archives

Erschliessung des Archivguts / Mise en valeur et description des documents d'archives

Kundenkontakt für den Zugang zum Archivgut (Empfang und Lesesaal) / Contact avec les clients pour l'accès aux documents d'archives (réception et salle de lecture)

Recherchen für Kundenanfragen / Recherches pour les demandes des clients

Konservierung des Archivguts / Conservation des documents d'archives

Restaurierung des Archivguts / Restauration des documents d'archives

Sonstiges:

Ihre Funktion in der Institution / Votre fonction dans l'institution :

Diese Fragen richten sich sowohl an jene, die bereits mit einem Wiki arbeiten als auch an jene, die noch nicht mit einem Wiki arbeiten. / Ces questions s'adressent aussi bien à ceux qui travaillent déjà avec un Wiki qu'à ceux qui ne travaillent pas encore avec un Wiki.

Nehmen Sie eine leitende Funktion in Ihrer Institution ein? / Occupez-vous une fonction de direction dans votre institution ?

Ja / Oui

Nein / Non

Management

In diesem Frageblock wird nach der Motivation des Managements, ein Wiki einzuführen oder eben nicht einzuführen und nach den Erfahrungen bei der Einführung des Wikis gefragt. / Cette série de questions porte sur la motivation des cadres à introduire ou non un Wiki et sur leurs expériences lors de l'introduction du Wiki.

Wie viele Personen führen Sie? / Combien de personnes dirigez-vous ? *

Haben Sie bereits ein Wiki eingeführt in Ihrer Institution oder Abteilung oder möchten Sie eines einführen? / Avez-vous déjà introduit un Wiki dans votre institution ou votre département ou souhaitez-vous en introduire un ? *

Ja / Oui

Nein / Non

Gründe kein Wiki einzuführen / Raisons de ne pas introduire un Wiki : *

Kostenfrage / Question de coûts

Wir verwenden andere Informationsmanagementtools. / Nous utilisons d'autres outils de gestion de l'information.

Keine personellen Ressourcen, um so ein Projekt zu betreuen. / Pas de ressources en personnel pour s'occuper d'un tel projet.

Wir sehen keinen Mehrwert darin ein Wiki einzuführen. / Nous ne voyons pas de plus-value à la mise en place d'un Wiki.

Sonstiges:

Welche? / Lesquels?

Warum? / Pourquoi? *

Motivation ein Wiki als Informationsmanagementtool einzuführen

Ziel des Wikis ist es / L'objectif du Wiki est de : *

Bitte wählen Sie alle Optionen aus, die zutreffen. / Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent.

Expertise innerhalb der Institution zu bewahren. / Conserver les connaissances au sein de l'institution.

Der Wissenstransfer zwischen MitarbeiterInnen bei Personalwechsel soll abgesichert werden. / Assurer le transfert de connaissances entre les collaborateurs en cas de changement de personnel.

Es soll die Einarbeitung von neuen MitarbeiterInnen begleiten. / Accompagner l'intégration des nouveaux collaborateurs.

Arbeitsprozesse sollen für die MitarbeiterInnen dokumentiert werden. / Les processus de travail doivent être documentés pour les collaborateurs.

Es ist als Tool für die Arbeit an einem konkreten Projekt gedacht, z.B. der Weiterentwicklung eines Dokuments wie Direktiven oder Policies etc. / Il est conçu comme un outil de travail pour un projet concret, par exemple le développement d'un document tel que des directives ou des règlements, etc.

Individuelle Erfahrungswerte und Best Practices sollen den anderen MitarbeiterInnen zugänglich gemacht werden. / Les expériences individuelles et les meilleures méthodes doivent être mises à disposition des autres collaborateurs.

Sonstiges:

Erfahrungswerte/ Best Practices Expériences individuelles et meilleures méthodes *

Bitte wählen Sie alle Optionen aus, die zutreffen. / Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent

Technische Erfahrungswerte (Umgang mit Archivtool, Datenbanken) / Expériences techniques (utilisation de l'outil d'archivage, bases de données)

Kundenkontakt (Abgabestellen, Rechercheanfrage) / Contact avec les clients (pour les versements et les demandes de recherche)

Interne Arbeitsabläufe / Procédures de travail internes

Sonstiges:

Die Einführung des Wikis / L'introduction du Wiki :

Wie wurde (wird) bei der Einführung vorgegangen? / L'introduction du Wiki : *

Bitte wählen Sie alle Optionen aus, die zutreffen, auch wenn das Wiki erst noch ein Projekt ist. / Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent, aussi si le Wiki est encore un projet.

Es wurde ein Konzept für das Vorgehen bei der Einführung des Wikis erarbeitet. / Un concept a été élaboré pour l'introduction du Wiki.

Es wurde ein Konzept für die Nutzung des Wikis erarbeitet. / Un concept d'utilisation du Wiki a été élaboré.

Es wurden Wiki-Champions bestimmt, die das Wiki Projekt koordiniert und bei den KollegInnen beworben haben. / Des Wiki-Champions ont été désignés pour coordonner le projet Wiki et en faire la promotion auprès des collègues.

Es gab eine Einführungsveranstaltung für alle Nutzenden. / Une réunion de présentation a été organisée pour tous les utilisateurs.

Es gab eine Einführungsphase für alle Nutzenden, in der sie auf das neue Tool hingewiesen wurden. / Une phase de présentation a été organisée pour tous les utilisateurs, au cours de laquelle ils ont été informés du nouvel outil.

Es wurden VerfasserInnen für bestimmte Bereiche bestimmt. / Des rédacteurs ont été désignés pour des domaines spécifiques.

Sonstiges:

Die Anwendung des Wikis / L'utilisation du Wiki :

Wie wurde (wird) die Anwendung des Wikis organisiert? / Comment l'utilisation du Wiki a-t-elle été (sera-t-elle) organisée ? *

Bitte wählen Sie alle Optionen aus, die zutreffen, auch wenn das Wiki erst noch ein Projekt ist. / Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent, aussi si le Wiki est encore un projet.

Es wurden Guidelines zur Anwendung des Wikis erarbeitet. / Des lignes directrices ont été élaborées pour l'utilisation du Wiki.

Die MitarbeiterInnen mussten für die Anwendung des Wikis trainiert werden. / Les collaborateurs ont dû être formés à l'utilisation du Wiki.

Es mussten Sorgen und Ängste bezüglich der Nutzung des Wikis bei den NutzerInnen abgebaut werden. / Les inquiétudes et les craintes des utilisateurs concernant l'utilisation du Wiki ont dû être dissipées.

Die MitarbeiterInnen haben die Idee problemlos angenommen. / Les collaborateurs ont adopté l'idée sans problème.

Es mussten Anreize gesetzt werden, das Wiki zu verwenden. / Des incitations à utiliser le Wiki ont dû être mises en place.

Sonstiges:

Wie wurde (wird) dabei vorgegangen? / Comment cela a-t-il été (sera) fait ? *

Welche Anreize wurden (werden) gesetzt? / Quelles incitations ont été (seront) mises en place ? *

Aktuelle Nutzung des Wikis / Utilisation actuelle du Wiki :

Wird das Wiki derzeit genutzt? / Le Wiki est-il actuellement utilisé ? *

Das Wiki ist derzeit in Nutzung. Es wird konsultiert und darin publiziert. / Le Wiki est actuellement utilisé. Il est consulté et publié.

Die Beiträge werden regelmässig aktualisiert (mind. 1 mal im Monat). / Les articles sont régulièrement mis à jour (au moins 1 fois par mois).

Die Beiträge im Wiki werden regelmässig konsultiert. (mind. 1 mal die Woche). / Les articles du Wiki sont régulièrement consultés (au moins 1 fois par semaine).

Das Wiki wird nicht benutzt. / Le Wiki n'est pas utilisé.

Das Wiki wird noch nicht benutzt. / Le Wiki n'est pas encore utilisé.

Rückmeldung der Nutzenden / Feedback des utilisateurs :

Haben Sie bereits eine Rückmeldung von Nutzenden des Wiki? / Y-a-t-il déjà un feedback des utilisateurs du Wiki? *

Ja / Oui

Nein / Non

Wie positiv ist die Rückmeldung von den NutzerInnen des Wiki? / Quel est le degré de positivité du feedback des utilisateurs du Wiki ? *

1 2 3 4 5 6

gar nicht positiv / pas du tout positif

ausgesprochen positiv / tout à fait positif

Archivierung des Wikis in Ihrer Institution / Archivage du Wiki dans votre institution:

Archivieren Sie das Wiki in Ihrer Institution? / Archivez-vous le Wiki dans votre institution ? *

Ja / Oui

Nein / Non

Wie gehen Sie dabei vor? / Comment procédez-vous pour cet archivage ? *

Warum nicht? / Pourquoi pas ? *

NutzerInnen eines Wikis / Utilisateurs d'un Wiki :

In diesem Frageblock geht es um Ihre Arbeitserfahrung mit dem Wiki und Ihre Einschätzung des Wikis als Arbeitstool. / Cette série de questions porte sur votre expérience de travail avec le Wiki et votre appréciation du Wiki en tant qu'outil de travail.

Arbeitsbereich (Sektion) im Archiv / Domaine de travail (section) dans les archives :

In welchem Bereich sind Sie im Archiv tätig? / Dans quelle section travaillez-vous dans les archives ? *

Bei mehreren Funktionen bitte alle ankreuzen. / Si vous avez plusieurs fonctions, veuillez toutes les cocher.

Übernahme des Archivguts / Prise en charge des documents d'archives

Bewertung des Archivguts / Évaluation des archives

Erschliessung des Archivguts / Mise en valeur et description des archives

Kundenkontakt für den Zugang zum Archivgut (Empfang und Lesesaal) / Contact avec les clients pour l'accès aux archives (accueil et salle de lecture)

Recherchen für Kundenanfragen / Recherches pour les demandes des clients

Konservierung des Archivguts / Conservation des documents d'archives

Restaurierung des Archivguts / Restauration des documents d'archives

Sonstiges:

Verwenden Sie das Wiki und nützt es Ihnen bei der Arbeit?

Stimme gar nicht zu / Pas du tout d'accord	Stimme nicht zu / Pas d'accord	Stimme teilweise nicht zu / Parteiellment pas d'accord	Stimme teilweise zu / Parteillement d'accord	Stimme zu / d'accord	Stimme voll und ganz zu / tout à fait d'accord
---	---	--	---	----------------------------	---

Die Beiträge helfen mir bei der selbständigen Arbeit. / Les articles m'aident à travailler de manière autonome.

Ich vertraue den Beiträgen. / Je fais confiance aux articles.

Die Beiträge beantworten meine Fragen. / Ils répondent à mes questions.

Stimme gar nicht zu / Pas du tout d'accord	Stimme nicht zu / Pas d'accord	Stimme teilweise nicht zu / Parteiellment pas d'accord	Stimme teilweise zu / Parteillement d'accord	Stimme zu / d'accord	Stimme voll und ganz zu / tout à fait d'accord
---	---	--	---	----------------------------	---

Durch die
gemeinsame
Arbeit am Wiki
entsteht ein
Austausch
zwischen den
KollegInnen. / Le
travail en commun
sur le Wiki crée un
échange entre les
collègues.

Ich erhalte neue
Informationen
durch die Wiki
Nutzung. /
J'obtiens de
nouvelles
informations grâce
à l'utilisation du
Wiki.

Das Wiki ist gut
strukturiert. / Le
Wiki est bien
structuré.

Ich nehme persönlich Kontakt zu den Autoren auf, um Kenntnisse zu
vertiefen. / Je contacte personnellement les auteurs pour approfondir mes
connaissances. *

Ja / Oui

Nein / Non

Das Verfassen von Beiträgen für das Wiki / Rédaction d'articles pour le Wiki

Wie ist der Vorgang der Verschriftlichung organisiert? / Comment le processus de rédaction est-il organisé ? *

Bitte wählen Sie alle Optionen aus, die zutreffen. / Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent.

Es wurden Personen zum Verfassen der Artikel bestimmt. / Des personnes ont été désignées pour rédiger les articles.

Es gibt Direktiven, wie die Artikel zu verfassen sind. / Il existe des directives sur la manière de rédiger les articles.

Die Artikel Typen sind definiert. / Les types d'articles sont définis.

Der Stil der Artikel ist vorgegeben. / Le style des articles est défini.

Es gibt Direktiven zum Inhalt der Artikel. / Il y a des directives sur le contenu des articles.

Es gab eine Schulung für diejenigen, die Artikel verfassen. / Il y a eu une formation pour ceux qui rédigent les articles.

Sonstiges:

Persönliche Erfahrung beim Verfassen von Artikeln für das Wiki / Expérience personnelle de rédaction d'articles pour le Wiki :

Schreiben Sie Artikel für das Wiki? / Écrivez-vous des articles pour le Wiki ?

*

Ja, ich verfasse neue Artikel für das Wiki. / Oui, je rédige de nouveaux articles pour le Wiki.

Nein, ich verfasse keine Artikel für das Wiki. / Non, je n'écris pas d'articles pour le Wiki.

Motivation für das Verfassen von Artikeln / Motivation pour la rédaction d'articles :

Meine Motivation zum Verfassen von Artikeln für das Wiki ist / Ma motivation pour rédiger des articles pour le Wiki est la suivante ; *

Bitte wählen Sie alle Optionen aus, die zutreffen. / Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent.

Ich helfe gerne meinen KollegInnen. / J'aime aider mes collègues.

Meine Beiträge werden von meinen Vorgesetzten valorisiert. / Mes contributions sont valorisées par mes supérieurs.

Meine Beiträge werden von meinen KollegInnen valorisiert. / Mes contributions sont valorisées par mes collègues.

Ich lerne dabei selbst, da mir mein eigenes Wissen bewusst wird. / J'apprends par moi-même, car je prends conscience de mes propres connaissances.

Ich lerne mein Wissen auszuformulieren. / J'apprends à formuler mes connaissances.

Es hilft meiner Institution. / Cela aide mon institution.

Es hilft meinem Team. / Cela aide mon équipe.

Die Arbeitsprozesse werden dadurch leichter für meine ArbeitskollegInnen. / Les processus de travail sont ainsi facilités pour mes collègues de travail.

Meine Expertise wird durch meine Beiträge vermehrt wahrgenommen. / Mon expérience est mieux perçue grâce à mes articles.

Ich bekomme extra Zeit, Artikel zu schreiben. / Je bénéficie de temps supplémentaire pour écrire des articles.

Ich werde dafür bezahlt. / Je suis payé pour cela.

Sonstiges:

Die Redaktion der Wiki-Artikel / La rédaction des articles pour le Wiki: *

Stimme gar nicht zu / Pas du tout d'accord	Stimme nicht zu / Pas d'accord	Stimme zu / d'accord	Stimme voll und ganz zu / tout à fait d'accord
--	---	----------------------------	---

Es kostet mich viel Zeit diese Artikel zu schreiben. / Cela me prend beaucoup de temps pour écrire des articles.

Es fällt mir leicht diese Artikel zu schreiben. / Il m'est facile d'écrire des articles.

Es liegen mir klare Vorgaben vor, wie ich die Artikel zu verfassen habe. / J'ai des instructions claires sur la manière de rédiger les articles.

Angaben, wie ich die Artikel zu verfassen habe, helfen mir dabei. / Les directives sur la manière dont je dois rédiger les articles m'aident.

Meine Erfahrung als ArchivarIn hilft mir, mein Wissen in einem Wiki darstellen zu können. / Mon expérience d'archiviste m'aide à présenter mes connaissances dans un Wiki.

Gründe, keine Artikel zu verfassen / Raisons de ne pas rédiger d'articles :

Was sind die Gründe dafür, dass Sie keine Artikel für das Wiki verfassen? / Quelles sont les raisons pour lesquelles vous ne rédigez pas d'articles pour le Wiki ? *

Bitte wählen Sie alle Optionen aus, die zutreffen. / Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent.

Ich weiss nicht, wie ich die Artikel verfassen soll. / Je ne sais pas comment rédiger les articles.

Ich traue mich nicht, einen Artikel zu verfassen. / Je n'ose pas rédiger un article.

Ich habe nicht den Auftrag erhalten, Artikel zu verfassen. / Je n'ai pas reçu l'ordre de rédiger des articles.

Ich möchte mein Wissen nicht mit anderen teilen. / Je ne veux pas partager mes connaissances avec les autres.

Ich habe die Sorge, meinen Status in der Institution zu unterwandern, wenn ich mein Wissen teile. / J'ai peur de perdre mon statut au sein de l'institution si je partage mes connaissances.

Ich habe keine Lust. / Je n'ai pas envie.

Ich habe keine Zeit. / Je n'ai pas le temps.

Es fällt mir schwer, mein Wissen auszuformulieren. / J'ai du mal à formuler mes connaissances.

Das Wiki wird eh nicht genutzt. / De toute façon, le Wiki n'est pas utilisé.

Das Wiki ist veraltet. / Le Wiki est obsolète.

Sonstiges:

Umgang mit bereits verfassten Beiträgen / Traitement des articles déjà rédigés :

Bearbeiten Sie bereits vorhandene Artikel weiter? / Continuez-vous à modifier des articles déjà existants ? *

Bitte wählen Sie alle Optionen aus, die zutreffen. / Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent.

Ich schreibe an bereits verfassten Artikeln weiter. / Je continue à rédiger des articles déjà écrits.

Ich korrigiere bereits vorhandene Inhalte. / Je corrige le contenu existant.

Ich aktualisiere Inhalte. / Je mets à jour le contenu.

Ich korrigiere Stil, Form und Orthographie bei bereits verfassten Artikeln. / Je corrige le style, la forme et l'orthographe d'articles déjà rédigés.

Nein, ich bearbeite keine Wiki-Artikel weiter. / Non, je ne continue pas à rédiger des articles déjà écrits.

Sonstiges:

Institution:

Arbeiten Sie in einer staatlichen oder privaten Institution? /Travaillez-vous dans une institution publique ou privée ? *

Private Institution / Institution privée

Staatliche Institution / Institution publique

In welcher Institution arbeiten Sie? / Dans quelle institution travaillez-vous ? *

Bundesarchiv / Archives fédérales

Staatsarchiv / Archives d'État

Stadtarchiv / Archives municipales

Gemeindearchiv / Archives communales

Wirtschaftsarchiv / Archives économiques

Firmenarchiv / Archives d'entreprises

Universitätsarchiv / Archives universitaires

Filmarchiv / Archives cinématographiques

Archiv einer Stiftung / Archives d'une fondation

Archiv in einem Museum / Archives d'un musée

Dokumentationsstelle / Service de documentation

Archiv- und Manuskriptdienst in einer Bibliothek / Service des archives et des manuscrits dans une bibliothèque

Sonstiges:

Welche Medien werden in Ihrer Institution archiviert? / Sous quelle forme les archives sont-elles archivées dans votre institution ? *

Bitte wählen Sie alle Optionen aus, die zutreffen. / Veuillez sélectionner toutes les options qui s'appliquent.

Bewegte Bilder/ Film / Images animées/ film

Bildmaterial: Photographie, Poster / Matériel visuel : photographie, affiches

Audiomaterial / Matériel audio

Verwaltungsunterlagen (Bund, Kanton, Stadt, Gemeinde, Institution, Firma, Stiftung etc.) / Documents administratifs (Confédération, canton, ville, commune, institution, entreprise, fondation, etc.)

Rechtsunterlagen / Documents juridiques

Private Dokumentationen / Documentation privée

Nachlässe / Fonds d'archives

Pläne (Gebäude, Topographie) / Plans (bâtiments, topographie)

Daten: Personendaten, Umweltdaten, Wirtschaftsdaten etc. / Données : Données personnelles, données environnementales, données économiques, etc.

Kulturgüter und Kunstobjekte / Biens culturels et objets d'art

Drucksachen (Bücher, Zeitungen, Zeitschriften) / Imprimés (livres, journaux, revues)

Sonstiges:

In welcher Form wird das Archivgut in Ihrer Institution archiviert / Sous quelle forme les archives sont-elles archivées dans votre institution ? *

Bei mehreren Optionen bitte alle ankreuzen. / S'il y a plusieurs options, veuillez toutes les cocher.

Digital / Numérique

Analog / Analogique

Erfahrungen mit Datenbanken und Wissensmanagementtools / Expérience avec les bases de données et les systèmes de gestion des informations: *

Wir verwenden ein Archivierungstool. (z.B. Scope, AtoM) / Nous utilisons un logiciel d'archivage. (p.ex. Scope, AtoM)

Wir verwenden ein Records Management System. / Nous utilisons un logiciel de gestion des documents.

Wir verwenden Wissensmanagementtools in unserer Institution wie z.B. Pendenzenlisten, Workflows etc. / Nous utilisons des systèmes de gestion des connaissances dans notre institution, comme par exemple des listes de tâches en suspens, des workflows, etc.

Sonstiges:

Welche? / Lesquels? *

Wissenstransfer in Ihrer Institution / Transfert des informations dans votre institution :

Wie wird in Ihrer Institution mit Wissenstransfer und Wissensabsicherung bei Personalwechsel umgegangen? / Comment votre institution gère-t-elle le transfert et la protection des informations en cas de changement de personnel ? *

Geben Sie bitte alle Optionen an. / Veuillez indiquer toutes les options.

Gar				
nicht	Kaum	etwas		sehr
/ Pas	/	/ un	viel /	detailliert
du	guère	peu	beaucoup	/ très
tout				détaillée

Erhalten neue Mitarbeitende eine Einführung in ihre neuen Aufgaben und deren Ausführung? / Les nouveaux collaborateurs reçoivent-ils une formation pour leurs nouvelles tâches et leur exécution ?

Gibt es eine Dokumentation über die Arbeitsabläufe in Institution/Abteilung, die für Neankömmlinge und Mitarbeitende zusätzlich zur Einführung konsultierbar sind? / Existe-t-il une documentation sur les procédures de travail dans l'institution/le service que les nouveaux arrivants et les collaborateurs peuvent consulter en plus de la formation initiale ?

Dokumentieren Mitarbeitende ihre Arbeitserfahrungen, bevor sie gehen für die anderen Mitarbeitenden? / Les collaborateurs documentent-ils leur expérience de travail avant leur départ pour les autres collaborateurs ?

Wenn Sie eine Dokumentation haben, in welcher Form erfolgt diese? / Sous quelle forme existe cette documentation?

Bitte geben sie alle Formen an, die bei Ihnen verwendet werden. / Veuillez indiquer toutes les formes que vous utilisez.

Formular / Formulaire

Bericht / Rapport

Protokoll / Procès-verbal

e-mail

Audio/Video-Botschaft / Message audio/vidéo

Andere Teammitglieder arbeiten die neue Person ein. / D'autres membres de l'équipe forment la nouvelle personne.

Der/ die VorgängerIn arbeitet die neue Person ein. / Le prédécesseur forme la nouvelle personne.

Sonstiges:

Geschieht diese Dokumentation freiwillig oder ist dies von der Institution gefordert? / Cette démarche est-elle volontaire ou exigée par l'institution ?

1 2 3 4 5 6

Forderung der Institution / Exigence de l'institution

Absolut freiwillig /
Absolument
facultatif

Soziodemographische Angaben / Données sociodémographiques :

Ihr Alter (in Jahren) / Votre âge (en années): *

Geschlecht / Sexe : *

- Weiblich / Femme
- Männlich / Masculin
- Divers / Autre

Geben Sie Ihren höchsten erreichten Abschluss an / Indiquez le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu : *

Geben Sie sowohl Institution als auch Abschluss an. / Indiquez l'institution ainsi que le diplôme.

- Kein formaler Abschluss / Aucun diplôme
- Berufslehre / Apprentissage professionnel
- Fachhochschule / Haute école spécialisée
- Universität / Université
- Bachelor
- Master
- Doktorat / Doctorat
- MAS/ CAS ALIS
- Sonstiges:

Anzahl Jahre Berufserfahrung im Archivbereich / Nombre d'années d'expérience professionnelle dans le domaine des archives : ***Anzahl Jahre beim jetzigen Arbeitgeber/in / Nombre d'années chez l'employeur actuel : ***

Ich danke Ihnen herzlich, dass Sie sich die Zeit genommen haben, diesen Fragebogen auszufüllen. / Je vous remercie sincèrement d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.

Kommentare und Bemerkungen zu dieser Befragung / Commentaires et remarques sur cette enquête :

Online Umfrage erstellen

Du möchtest unkompliziert eine online Umfrage erstellen? Dann bist du hier richtig! Im ersten Feld kannst du deiner Umfrage einen Namen geben und beschreiben, danach erstelle einfach deine Frage. Zur Auswahl stehen dir:

- Kurzer Text
- Langer Text
- Einfachauswahl
- Mehrfachauswahl
- Einfachauswahl Matrix
- Mehrfachauswahl Matrix
- Lineare Skala

zusätzlich kannst du noch einen zwischen Header erstellen oder mit der Option Page break einen Seitenumbruch erstellen. Probiere es einfach gleich aus, es ist wirklich einfach! Hier gibt es mehr Informationen zum [Fragebogendesign](#)