

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von
Wolfgang Semar, Bernard Bekavac, Ivo Macek, Armando Schär

Arbeitsbereich
Master of Science in Business Administration,
Major Information and Data Management

Schrift 157

Einsatz von Unternehmenswikis als Wissensmanagement-Tool in einer Netzwerkorganisation

Evaluationsstudie zu «wikimia», eine Wissensdatenbank in der schweizerischen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Masterthesis 2022

Yannick Mireille Kaufmann

Chur 2023

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von Wolfgang Semar,
Bernard Bekavac, Ivo Macek, Armando Schär

Schrift 157

Einsatz von Unternehmenswikis als Wissensmanagement-Tool in einer Netzwerkorganisation

Evaluationsstudie zu «wikimia», eine Wissensdatenbank in der schweizerischen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Masterthesis 2022

Yannick Mireille Kaufmann

Diese Publikation entstand im Rahmen einer Thesis zum Master of Science in Business Administration, Major Information and Data Management.

Referent: Prof. Dr. Wolfgang Semar

Korreferent: Prof. Dr. Franjo Pehar

Verlag: Fachhochschule Graubünden

ISSN: 1660-945X

Ort, Datum: Chur, Februar 2023

Kurzfassung

Die vorliegende Masterthesis wurde im Rahmen des Masterstudiums Business Administration MSc mit der Vertiefung Information und Data Management an der Fachhochschule Graubünden eingereicht. Die Masterthesis begleitet die Evaluation der Wissensdatenbank «wikimia». Diese Wissensdatenbank wurde im Rahmen des nationalen Projektes «viamia» vom Bund lanciert. «viamia» ist ein kostenloses Laufbahnberatungsangebot für Personen ab 40 Jahren. Die Wissensdatenbank wurde auf dem Konzept eines Unternehmenswikis aufgebaut und soll den Austausch von Ergebnissen zu Arbeitsmarktrecherchen zwischen den viamia-Beratungspersonen ermöglichen. Erste Äusserungen im Austausch mit der Arbeitsgruppe Wissensdatenbank sowie eigener Analysen der Plattform ergab eine niedrige Beteiligung. Aufgrund dieser Ausgangslage wurde folgende Forschungsfrage formuliert: «Kann der Erfolg eines Unternehmenswikis mithilfe einer Evaluation mittels Wissensbarrieren vorausgesagt werden?» Für die Beantwortung der Forschungsfrage als auch für die wissenschaftliche Begleitung der Evaluation wurde die Methode der Evaluationsforschung als auch die Mixed-Methode verwendet. Die Evaluation wurde in drei Stufen durchgeführt. Auf Grundlage der Literaturrecherche und einer ausführlichen Beschreibung der Netzwerkorganisation sowie dem Projekt «wikimia», konnten bereits erste Erkenntnisse zu den Themen Wissensmanagement (WM) und Unternehmenswiki gewonnen werden. Um Erkenntnisse zu den Einflussfaktoren, im speziellen zu den Wissensbarrieren erhalten zu können, wurde eine Nutzerbefragung, basierend auf Erkenntnissen des Literaturreviews konzipiert und durchgeführt. Es konnten je drei Wissensbarrieren zur Wissensnutzung und Wissensteilung eruiert werden. Mittels qualitativen Interviews mit vier Personen im Umfeld des Projektes «viamia» konnten diese Ergebnisse gespiegelt und daraus neue Erkenntnisse gewonnen werden. So konnte durch die vertieften Einblicken der Interviewpartner:innen weitere Ausführungen zum WM im Allgemeinen in der untersuchten Netzwerkorganisation erfasst werden. Dies ermöglichte eine Einschätzung, welchen Stellenwert «wikimia» in der Netzwerkorganisation hat und welche Weiterentwicklungen der Plattform realistisch sind. Eine Standortbestimmung eines Unternehmenswikis anhand von Wissensbarrieren ist demnach möglich, wird von der Autorin aber nur im Zusammenhang mit einer ganzheitlichen Analyse des WMs empfohlen.

Schlagwörter:

Wissensmanagement, Wissensbarrieren, Unternehmenswiki, Netzwerkorganisation

Dank

Auf der Suche nach einer praxisnahen Masterthesis durfte ich mich in der Arbeitsgruppe Wissensdatenbank im Projekt viamia der KBSB einklinken. Dafür möchte ich mich beim Koordinator Patrick Hartwagner sowie den Mitglieder:innen der Arbeitsgruppe Wissensdatenbank herzlich für die Zusammenarbeit sowie der wertvollen Unterstützung bei der Fallanalyse sowie bei den Erhebungen bedanken. Einen gebührenden Dank geht auch an alle Teilnehmenden an der Nutzerbefragung und den Experteninterviews.

Ein grosses Dankeschön geht an Prof. Dr. Wolfgang Semar für die wohlwollende Betreuung und Begleitung während der Masterthesis.

Dank der grosszügigen Unterstützung meines Umfeldes, namentlich meines Ehemannes Mathias Kaufmann und meiner Mutter, welche mich bei der Betreuung meines Sohnes Emil (geboren während dem Studium) tatkräftig unterstützt haben, konnte die Masterthesis fristgerecht eingereicht werden. Merci beaucoup!

Zu guter Letzt bedanke ich mich sehr herzlich bei Lisa Rippel für das so wichtige Lektorat. Trotz ihrer branchenfremden Sichtweise – Gefässe und Einpflegen haben für sie als Ärztin eine andere Bedeutung – durfte ich auf ihr kritisches Auge zählen.

Inhaltsverzeichnis

1	Unternehmenswikis als Wissensmanagement-Tool	1
1.1	Problemstellung	1
1.2	Erwartungen an die Arbeit	2
1.3	Forschungsziel, Methodik und Vorgehensweise	2
2	Wissenschaftliche Einordnung	5
2.1	Wissen und Wissensmanagement	5
2.2	Wissensmanagement-Tools	10
2.3	Fazit	11
3	Stand der Forschung	13
3.1	Wissensmanagement in Netzwerkorganisationen	13
3.2	Wiki als Wissensmanagement-Tool	15
3.2.1	Einsatz	15
3.2.2	Herausforderungen	17
3.3	Hindernisse für Wissensmanagement-Projekte	18
3.3.1	Phänomene	19
3.3.2	Wissensbarrieren im Wissensmanagement	19
3.3.3	Wissensbarrieren bei Unternehmenswikis	23
3.3.4	Zusammenfassung	25
3.4	Erfolgsfaktoren für Wissensmanagement-Projekte	26
3.4.1	Erfolgsfaktoren für das Wissensmanagement	26
3.4.2	Erfolgsfaktoren bei Unternehmenswikis	28
3.4.3	Zusammenfassung	30
3.5	Evaluationsmethoden	31
3.5.1	Evaluation von Wissensmanagement	31
3.5.2	Fragebogen zur Identifikation von Wissensbarrieren	32
3.5.3	Quantitative Kenngrößen für Unternehmenswikis	32
3.5.4	Nutzerbefragung zur Analyse von Unternehmenswikis	33
3.5.5	Zusammenfassung	33
4	Fragestellungen und Forschungsdesign	35
4.1	Methoden	35
4.2	Fragestellungen	36
4.3	Forschungsdesign	37
5	Fallanalyse «wikimia»	39
5.1	Die Netzwerkorganisation KBSB	39
5.2	Studien, Berichte und Projekte im Kontext des WM	40

5.2.1	Thematischer Grundlagenbericht «Berufsbildung 2030»	40
5.2.2	Berufsberatung 4.0.....	42
5.2.3	Entwicklungs- und Koordinationsbedarf der kantonalen BSLB	42
5.2.4	eDoc	43
5.2.5	Ausblick: Wissensmanagement in der BSLB	44
5.3	Forschungsgegenstand: «wikimia»	45
5.3.1	Die Rolle von wikimia im Modul «Arbeitsmarkttrends»	45
5.3.2	Aufbau	46
5.3.3	Guidelines	47
5.3.4	Organisation von «wikimia»	49
5.3.5	Kennzahlen von «wikimia».....	49
5.3.6	Erkenntnisse und Weiterentwicklungen	52
5.4	Zusammenfassung und Zwischenstand der Fragestellungen	53
5.4.1	Zwischenbilanz zu den Fragestellungen	53
5.4.2	Reflexion	57
6	Evaluation der Wissensdatenbank I.....	61
6.1	Methodik und Datenerhebung	61
6.1.1	Sampling	61
6.1.2	Fragebogenentwicklung und Pretests.....	62
6.1.3	Fragebogaufbau.....	64
6.1.4	Versand.....	69
6.2	Datenanalyse.....	71
6.2.1	Rücklaufquote und Teilnehmerfeld	71
6.2.2	Einstiegsfragen, Nutzungshäufigkeit, Nutzungsinhalte	72
6.2.3	Fragen zu den Wissensbarrieren	74
6.2.4	Qualitative Auswertung der Kommentare	76
6.3	Ergebnisse.....	79
6.3.1	Wissensbarrieren bei der Wissensnutzung (Recherchetool)	80
6.3.2	Wissensbarrieren bei der Wissensverteilung (Erfassungstool).....	82
6.3.3	Kritische Beurteilung	84
7	Evaluation der Wissensdatenbank II.....	85
7.1	Methodik und Datenerhebung	85
7.1.1	Auswahl der Interviewpartner.....	85
7.1.2	Vorbereitung der Interviews	86
7.2	Datenanalyse.....	88
7.2.1	Transkription	88

7.2.2	Zusammenfassung der Aussagen	89
7.3	Ergebnisse.....	91
8	Handlungsempfehlungen an die KBSB.....	93
8.1	Erkenntnisse aus der Evaluation von «wikimia»	93
8.2	Handlungsempfehlungen zu "wikimia"	95
9	Erkenntnisse und Ausblick.....	99
9.1	Wissensmanagement in einer Netzwerkorganisation.....	99
9.2	Unternehmenswikis zur Unterstützung des Wissensmanagements.....	99
9.3	Wissensbarrieren als Standortbestimmung.....	100
9.4	Reflektion.....	101
9.5	Ausblick	101
10	Quellenverzeichnis.....	103
11	Anhang.....	109
11.1	Selbstständigkeitserklärung.....	109
11.2	Nutzerbefragung.....	109
11.2.1	E-Mail-Versand Deutsch und Französisch.....	109
11.2.2	Limesurvey-Auszüge Deutsch	111
11.2.3	Bilanz zu den Wissensbarrieren	117
11.3	Qualitative Experteninterviews	120
11.3.1	Interviewleitfaden	120
11.3.2	Kodierung.....	123

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Formen von Wissen (Reinmann-Rothmeier et al. 2001, S. 17).....	5
Abbildung 2: Abbildung 2: Wissenstreppe nach North (2021, S. 37).....	6
Abbildung 3: Bausteine des WM (Probst et al. 2012, S. 34).....	7
Abbildung 4: Vom WM im engeren Sinn zum kompetenzorientierten WM (Sauter und Scholz 2015, S. 8)	9
Abbildung 5: Forschungsdesign	38
Abbildung 6: Nutzer:innen im Verhältnis zu den berufsspezifischen Beiträgen (Stand: 26.07.2022).....	50
Abbildung 7: Anzahl Aktivitäten nach Monaten über die gesamte Laufzeit (Stand: 26.07.2022).....	50
Abbildung 8: Anzahl Swissdoc-Nummern pro Artikel (Stand: 26.07.2022).....	51
Abbildung 9: Anzahl Swissdoc-Nummern pro Artikel (Stand: 26.07.2022).....	51
Abbildung 10: Einschätzung der Instrumente der Phase 1 durch Teilnehmende und Beratende (Ecoplan 2022, S. 41)	52
Abbildung 11: «wikimia»-Nutzende in der Netzwerkorganisation KBSB (eigene Darstellung)	57
Abbildung 12: Rücklaufquote der Nutzerbefragung.....	72
Abbildung 13: Teilnehmende nach Sprachen.....	72
Abbildung 14: Teilnehmende nach Funktion	72
Abbildung 15: Schulungen.....	73
Abbildung 16: Zielverständnis.....	73
Abbildung 17: Vorgaben- und Richtlinienverständnis.....	73
Abbildung 18: Nutzungshäufigkeit	73
Abbildung 19: Nutzungsinhalte	73
Abbildung 20: Nutzungsinhalte: Arbeitsgrundlage.....	73
Abbildung 21: Einschätzung der Arbeitsgrundlagen.....	74
Abbildung 22: Einschätzung der berufsspezifischen Beiträge.....	74
Abbildung 23: Ergebnisse - «wikimia» als Recherchetool	75
Abbildung 24: Ergebnisse - «wikimia» als Erfassungstool	75
Abbildung 25: Rollenverteilung bei der Erfassung auf «wikimia»	76
Abbildung 26: Qualitative Auswertung nach Themenblock (Printscreen MAXQDA)	77
Abbildung 27: Analyse der Wissensbarrieren.....	80
Abbildung 28: Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring und Fenzl (2014, S. 501)	88

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beschreibung der Wissensbausteine (vgl. Probst et al. 2002, S. 3 ff.; 2012, S. 31 ff.)	8
Tabelle 2: Wissensbarrieren unterteilt in TOM (vgl. Stalder 2020, S. 33).....	23
Tabelle 3: Überblick über die genannten Wissensbarrieren	26
Tabelle 4: Überblick über die genannten Wissensbarrieren	28
Tabelle 5: Fragestellungen und Methoden der Datenerhebung	37
Tabelle 6: Auszüge aus dem Schlussbericht eDoc (vgl. Meier 2020, S. 6 ff.).....	44
Tabelle 7: Inhalte der Erfassungsmaske (vgl. viamia 2021, S. 3).....	47
Tabelle 8: Verhaltensregeln für «wikimia» (vgl. viamia 2021a, S. 3).....	48
Tabelle 9: Erfolgsfaktoren bei «wikimia»	55
Tabelle 10: «wikimia» und die Kriterien von Unternehmenswikis.....	56
Tabelle 11: Vorgehen der Fragebogenentwicklung	64
Tabelle 12: «wikimia»-Fragebogen.....	65
Tabelle 13: Fragen nach den Wissensbarrieren - «wikimia» als Recherchetool	67
Tabelle 14: Fragen nach den Wissensbarrieren - «wikimia» als Erfassungstool	68
Tabelle 15: Themenblöcke und Antwortmöglichkeiten	69
Tabelle 16: Nachträgliche Korrektur des Fragebogens	70
Tabelle 17: Ergebnisse zu den Wissensbarrieren bei der Wissensnutzung.....	82
Tabelle 18: Ergebnisse zu den Wissensbarrieren bei der Wissensverteilung.....	84
Tabelle 19: Leitfaden der qualitativen Interviews.....	87
Tabelle 20: Zusammenfassung der Nutzerbefragung	94
Tabelle 21: Erkenntnisse aus den qualitativen Interviews".....	95
Tabelle 22: Vorschläge für kurzfristige Anpassungen von «wikimia»	96

Abkürzungsverzeichnis

AG	Arbeitsgruppe [Wissensdatenbank]
BSLB	Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
EDK	Erziehungsdirektionskonferenz
FH Graubünden	Fachhochschule Graubünden
KBSB	Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung
SDBB	Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
SD	SWISSDOC: Systematik zur Verortung von Bildungsinformationen (Berufe und Schultypen) in den Dokumentationsstellen der Berufs- und Laufbahnberatung
WM	Wissensmanagement

1 Unternehmenswikis als Wissensmanagement-Tool

Diese Masterthesis begleitet die Evaluation der Wissensdatenbank «wikimia», ein Unternehmenswiki innerhalb des neuen Beratungsangebots «viamia» der schweizerischen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen. Die Autorin blickt aus zwei verschiedenen Perspektiven auf dieses Thema. Der wissenschaftliche Einblick über diese Masterthesis und der damit engen Zusammenarbeit mit der AG Wissensdatenbank wird ergänzt mit dem Blick als «wikimia»-Nutzerin im Rahmen ihrer Anstellung als Informations- und Dokumentationsspezialistin bei der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Kanton Graubünden. Die Arbeit bildet somit die Verknüpfung zwischen Theorie und Praxis.

1.1 Problemstellung

Im Jahr 2021 wurde «viamia», die vom Bundesrat lancierte kostenlose Standortbestimmung für Personen über 40 Jahren, gestartet. Die Ratsuchenden erhalten dank diesem Angebot die Gelegenheit ihre berufliche Situation mit einer Laufbahnberatungsperson zu analysieren. Zuerst mit elf Kantonen als Pilotprojekt, seit 2022 auch in der ganzen Schweiz (SDBB 2022a). Anbieter dieses neuen Beratungsangebotes sind die kantonalen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen. Koordinator und Auftraggeber des Projektes «viamia» ist die Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (KBSB). Ergänzend zum Projekt wurde das Teilprojekt Wissensdatenbank geschaffen. Die Wissensdatenbank «wikimia» hat zum Ziel die konkreten Recherchen der Beratungspersonen zu Arbeitsmarktdaten, wie z.B. Studien, Statistiken und Aussagen aus Zeitungs- und Zeitschriftenartikeln auf einer Plattform zu sammeln und gegenseitig zur Verfügung zu stellen. Diese Datenbank wurde in Form eines Wikis aufgebaut. Es handelt sich um eine geschlossene Community, die sich untereinander kennt (viamia 2021, S. 3). Die Wissensdatenbank «wikimia» ist als Prototyp deklariert. Die Plattform wurde innert zwei Monaten von einer Beratungsperson mit Programmierkenntnissen erstellt. Die Nutzerinnen und Nutzer:innen (in der Folge mit folgender Schreibweise aufgeführt «...er:innen») erhielten eine Schulung. Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus sprachregionalen Chefredaktor:innen und einem Koordinator, kümmert sich um die Organisation, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Plattform. Mit dem Prototyp erhofft sich der Auftraggeber Erfahrungen zu sammeln, die in das Konzept für eine künftige Wissensplattform einfließen können. Eine erste Analyse der Nutzung und Beteiligung ergibt, dass die Plattform bekannt und für die Initialrecherche genutzt wird, die aktive Beteiligung jedoch sehr gering ist. Aufgrund bereits gemachter Erfahrungen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) mit einem Informationsportal (eDoc,

Kapitel 4), welches als gescheitert bezeichnet wird, sieht die Autorin die Notwendigkeit eine Standortbestimmung der Wissensdatenbank «wikimia» durchzuführen, mit dem Ziel dieses neue Konzept erfolgreicher zu implementieren.

1.2 Erwartungen an die Arbeit

Der Koordinator der Arbeitsgruppe (AG) Wissensdatenbank stellt folgende Erwartungen an die Fallstudie: Durchführen einer Evaluation der Wissensdatenbank «wikimia» aus Sicht der Nutzer:innen mittels Online-Fragebogen (Hartwagner 2022). Daraus kann folgender Nutzen für den Auftraggeber formuliert werden: Primär sollen Erkenntnisse zur Nutzung der «wikimia»-Wissensdatenbank gezogen werden. Sekundär kann daraus der Weg hin zu einem Wissensmanagement (WM) in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung geebnet werden. Damit gemeint sind beispielsweise welche Kriterien für die Einführung eines WM zu beachten sind. Ferner kann diese Arbeit auch dazu beitragen ein gemeinsames Verständnis zu WM in der entsprechenden Netzwerkorganisation der öffentlichen BSLB zu schaffen. Aus wissenschaftlicher Sicht können aus der Fallstudie Erkenntnisse für den Einsatz eines Unternehmenswikis als WM-Tool in einer Netzwerkorganisation mit autonomen Geschäftseinheiten gewonnen werden.

1.3 Forschungsziel, Methodik und Vorgehensweise

Aus den Erwartungen seitens der Projektleitung, der Ausgangslage des Projektes «wikimia» und dem wissenschaftlichen Nutzen kann in der Folge das konkrete Forschungsziel definiert werden:

Evaluation eines Unternehmenswikis aus Sicht des Wissensmanagements, am Beispiel von wikimia.

Allgemein findet der Forschungsprozess grob in vier Prozessphasen statt. In der ersten Phase bildet die theoretische Auslegeordnung in Form eines Literaturreviews die Basis. In der zweiten Phase folgt die Fallanalyse anhand der Projektunterlagen und im Austausch mit der AG Wissensdatenbank sowie der empirischen Untersuchung. In der dritten Phase werden die Daten ausgewertet und die vierte Phase widmet sich der praktischen Auswertung (Stein 2014, S. 135).

Die Evaluationsforschung unterscheidet sich von der Grundlagenforschung in dem Sinn, dass sie sich der Bewertung von Massnahmen oder Programmen bzw. von Evaluationsgegenständen widmet (Döring und Bortz 2016, S. 977; Döring 2019, S. 176). Im Fall der vorliegenden Studie bildet die Wissensdatenbank «wikimia» dieses Forschungsobjekt.

Um eine Bewertung zu erreichen, wird auf Grundlage von wissenschaftlichen oder technologischen Theorien zurückgegriffen (Döring und Bortz 2016, S. 977). Gemäss Döring und Bortz (ebd.) operiert die Evaluationsforschung meist stärker theorieanwendend als theorieentwickelnd. Für eine Bewertung eines Evaluationsgegenstandes ist es wichtig, sowohl die Sichtweise der Nutzer:innen (d.h. die Zielgruppe der Massnahme) als auch die der Organisator:innen der Massnahme zu berücksichtigen. Dabei sollen die relevanten Stakeholder identifiziert und wo möglich im Forschungsprozess integriert werden (Döring 2019, S. 177). Für den gegenseitigen Austausch nimmt die Autorin regelmässig an den virtuellen Sitzungen der AG Wissensdatenbank teil.

Aufgrund der Zielsetzung einer Evaluation bei den Nutzer:innen durch die AG Wissensdatenbank kann eine Befragung der Nutzer:innen durchgeführt werden. Daraus können einerseits quantitative wie auch qualitative Auswertungen erfolgen. Die Evaluationsforschung folgt den «Kriterien zur Bewertung der Durchführung einer Massnahme», welche von Döring und Bortz (2016, S. 984) als ein Aspekt von möglichen Evaluationskriterien präsentiert wird. Dabei werden die Massnahmen in Form einer Implementierungsevaluation bewertet. Mögliche Kriterien sind beispielsweise die Intensität und Art der Nutzung, Nutzungsbarrieren, die Zusammensetzung und Grösse der tatsächlich erreichten Zielgruppen, die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Zielgruppen, u. ä. (Döring und Bortz 2016, S. 984).

Das Vorgehen der Studie orientiert sich am Ablaufmodell für qualitative und quantitative Forschung nach Mayring (2001, S. 10) und beinhaltet dabei den deskriptiven Forschungstyp. Im aktuellen Kapitel wurde das Forschungsthema (Schritt 1) mit der Formulierung des Forschungsziels bereits erläutert. Die Einordnung des Themas in den theoretischen Hintergrund (Schritt 2) folgt im Kapitel 2 mit der wissenschaftlichen Einordnung der Masterthesis in den Themengebieten Wissen, WM und WM-Tools. Das Kapitel 3 widmet sich dem Stand der Forschung zu den Themen WM in Netzwerkorganisationen, Unternehmenswikis im Speziellen, gefolgt von den zwei Gegenpolen Wissensbarrieren und Erfolgsfaktoren. Dazu werden passende Evaluationsmethoden aus der Literatur vorgestellt. Diese theoretische Grundlage führt zur eigentlichen Forschungsfrage und generiert Bewertungskriterien bzw. Messwerte, welche in der empirischen Untersuchung überprüft werden sollen. Im Kapitel 5 folgt die Beschreibung der Fallanalyse, um damit den Untersuchungsgegenstand «wikimia» im Kontext der Netzwerkorganisation zu beschreiben (Schritt 3). Aus der Fallanalyse und dem Stand der Forschung wird der methodische Ansatz im Kapitel 6 und 7 erarbeitet (Schritt 4). Hier findet die eigentliche Datenerhebung in Form einer Nutzerbefragung (Kapitel 6) und qualitativen Interviews (Kapitel 7) statt. Im Kapitel 8 fliessen die Ergebnisse in Handlungsempfehlungen zuhanden der

KBSB ein. Im Kapitel 9 folgt die Zusammenfassung der Masterthesis, eine Reflektion und einem Ausblick.

2 Wissenschaftliche Einordnung

In dem folgenden Kapitel werden die theoretischen Grundlagen zu den Schlüsselbegriffen aufgearbeitet, um die zentralen Inhalte der forschungsleitenden Fragestellung allgemein verständlich und in Bezug auf diese Thesis zu definieren.

2.1 Wissen und Wissensmanagement

In der wissenschaftlichen Literatur basiert die Definition von Wissen auf drei Grundelementen: Daten, Information, Wissen. Daten repräsentieren demnach Zeichen oder eine Folge von Zeichen, die in sich schon einen sinnvollen Zusammenhang ergeben, sie sind jedoch noch wirkungs- und bedeutungslos. Sobald die Daten in einen Kontext gestellt werden, werden sie zu einer Information. Diese Information kann als Rohstoff für die Generierung von Wissen verstanden werden. Wissen entsteht nur unter der Voraussetzung, dass die Daten durch Menschen ausgewählt und bewertet werden, aus diesen Konsequenzen gezogen und sie mit vorhandenem Wissen verknüpft werden (North 2011, S. 36 f.). Übersetzt bedeutet dies, dass so bald für den Empfänger die Daten einen Neuigkeitswert haben, sie zu einer Information werden. Diese Masterthesis baut auf folgender Definition des Wissens: «Wissen als die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Personen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsanweisungen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Wissen entsteht als individueller Prozess in einem spezifischen Kontext und manifestiert sich in Handlungen.» (Probst et al. 1997, In: North 2011, S. 37). Demnach wird unterschieden zwischen theoretischem und praktischem Wissen. Reinmann-Rothmeier (2001, S. 17) unterscheidet folgende Wissensarten:

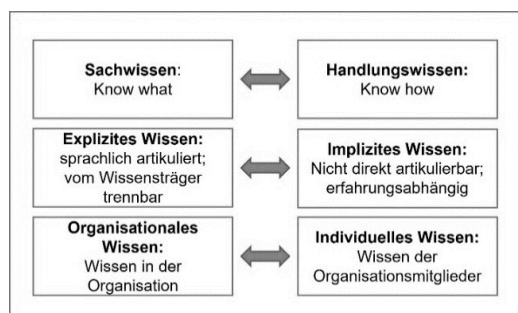


Abbildung 1: Formen von Wissen (Reinmann-Rothmeier et al. 2001, S. 17)

Die Wissensarten der rechten Hälfte in Abbildung 1 sind stark mit einem Individuum verbunden wohingegen die linke Hälfte das gesamte Wissen repräsentiert, welches für das Unternehmen zugänglich ist. North (2021, S. 48) ergänzt diese Sichtweise mit folgenden

Merkmale: explizites Wissen kann auch als «disembodied knowledge» bezeichnet werden. Das bedeutet, dass das Wissen methodisch, systematisch und in artikulierter Form ausserhalb der Köpfe von Personen gespeichert werden kann, beispielsweise können Prozessbeschreibungen und Qualitätsdokumente mit Informations- und Kommunikationstechnologien gespeichert und zugänglich gemacht werden. Wohingegen mit «embodied knowledge» aus Sicht von North (2021, S. 48) das persönliche Wissen eines Menschen gemeint ist, mit seinen Idealen, Werten und Gefühlen, also seine subjektiven Einsichten und Intuitionen, welche die Handlungen und Erfahrungen beeinflussen. Dieses Wissen kann nur sehr schwer formuliert oder weitergegeben werden. Für das Unternehmen ist dies jedoch entscheidend, denn das Wissen dient der Situationsbewältigung bzw. gesamtheitlich betrachtet ist Wissen ein wichtiger Wirtschaftsfaktor (Bullinger et al. 1997, S. 7; Reinmann-Rothmeier 2001, S. 16; Zietz 2010, S. 4; Faber 2007, S. 43). North (2021, S. 37) erweitert diese drei Stufen in eine Treppe und symbolisiert damit den Reifegrad einer wissensorientierten Unternehmensführung:

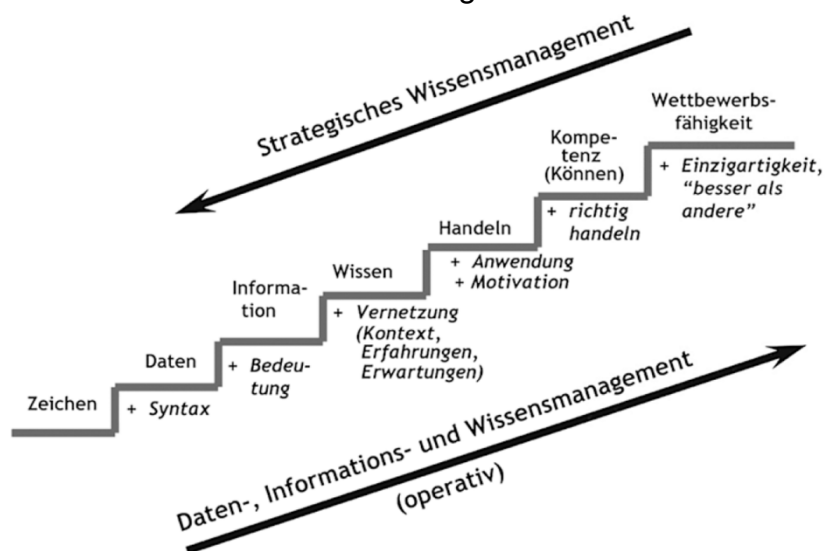


Abbildung 2: Abbildung 3: Wissenstreppe nach North (2021, S. 37)

Mit dem Erreichen aller Stufen folgt in diesem Modell (Abbildung 2) als oberstes Ziel die Wettbewerbsfähigkeit, wie dies auch von Krcmar (2013, S. 372) zusammengefasst wird. Er nennt dabei auch die zunehmende geografische Verteilung der wissensintensiven Prozesse im Unternehmen. Davon sind auch Bullinger et al. (1998, S. 5) überzeugt: «Zur Sicherung und zum Ausbau von Wettbewerbsfähigkeit, nachhaltigem Unternehmenswachstum und -profitabilität wird es zunehmend wichtig, Information und Wissen als strategische Ressourcen im Prozess, im Produkt und als Produkt zu nutzen. Wissen wird zum Motor und zur entscheidenden Grösse im Wertschöpfungsprozess». North (2021, S. 37) zeigt zudem an, dass diese Stufen mit einem strategischen bzw. einem operativen Daten-, Informations- und Wissensmanagement angegangen werden sollen. Das

Wissensmanagement, wie es der Begriff sagt, handelt vom Management des Wissens. Faber (2007, S. 64) stellte fest, dass sich beim WM um eine Meta-Disziplin handelt und somit WM als interdisziplinäre Perspektive betrachtet werden soll. WM ordnet er selber als Teildisziplin der Betriebswirtschaftslehre zu. WM kann demnach als ganzheitlicher Ansatz betrachtet werden und bezeichnet «den bewussten und systematischen Umgang mit der Ressource Wissen und dem zielgerichteten Einsatz von Wissen in der Organisation. Damit umfasst WM die Gesamtheit aller Konzepte, Strategien und Methoden zur Schaffung einer intelligenten, also lernenden Organisation.» (Reichling 2001, S. 18).

Ein vielzitiertes Modell zur gesamtheitlichen Betrachtung des Managements des Wissens wurde von Probst et al. (2012, S. 30) entwickelt. Sie haben in Zusammenarbeit mit Führungskräften verschiedenster Branchen Probleme identifiziert, die einen Bezug zum Wissen in der Organisation hatten. Daraus entstanden die Wissensbausteine, die als Kernprozesse des WMs verstanden werden und alle mehr oder weniger eng miteinander verbunden sind. Folgende Aufgaben bzw. Bausteine sehen sie in einem erfolgreichen WM:

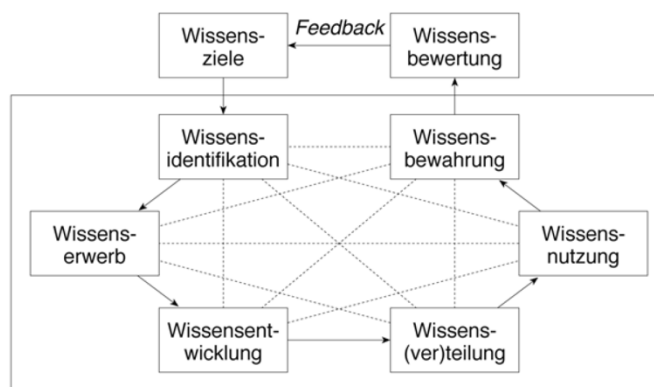


Abbildung 4: Bausteine des WM (Probst et al. 2012, S. 34)

Der innere Kreis (Abbildung 3) zeigt den operativen Wissensprozess, welcher sowohl auf das implizite wie auch auf das explizite Wissen abzielen. Der äussere Kreis seinerseits setzt den Rahmen für die Wissensprozesse und sollte an die Unternehmensziele und -strategien gebunden sein (Nohr 2004, S. 261).

Wissens- ziele	Das WM beginnt bei der Zieldefinition auf der Führungsebene. So sollen die Wissensziele aus den Geschäftsprozessen und der Strategie klar abgeleitet werden. Auf diese Weise sollen die Massnahmen sich auf die Frage ausrichten, ob damit ein wertschöpfendes Wissen aufgebaut werden kann. Die normativen Wissensziele setzen bei der wissensbewussten Unternehmenskultur an und schaffen damit die Voraussetzung für eine Teilung und Entwicklung der eigenen Fähigkeiten. Strategische Wissensziele definieren den zukünftigen Kompetenzbedarf. Mit den operativen Wissenszielen soll die Umsetzung der normativen und strategischen Wissenszielen gesichert werden. Sie
---------------------------	--

	sorgen dafür, dass Wissensmanagement im Unternehmen gelebt wird bzw. die Wissensaspekte nicht im Geschäftsalltag vergessen gehen.
Wissens-identifikation	Um Wissensziele zu erreichen, braucht es zu Beginn eine Übersicht über das Wissen im Unternehmen. Dabei kann es sich um Daten handeln, oder um das Expertenwissen der Mitarbeitenden in einzelnen Gebieten. Dieser Überblick ist mit der heutigen Komplexität und Dynamik eine grosse Herausforderung, mit Folgen in Ineffizienzen, uninformierten Entscheidungen und Doppelspurigkeit. Eine Übersicht zum Beispiel über erfolgreiche Projekte bzw. über «Lessons Learned» aus Projekten schaffen Transparenz über Abteilungen hinaus, um das Rad nicht immer neu zu erfinden
Wissens-erwerb	Hier geht es um den externen Erwerb von Wissen. Externes Wissen gelangt z. B. über Beziehungen zu Kunden und Lieferanten, über Konkurrenten oder Partnern aus Kooperationen. Die aktive Rekrutierung von Experten oder eine Übernahme von innovativen Unternehmen sind andere Möglichkeiten, um Know-how einzukaufen
Wissens-entwicklung	Eine klassische Wissensentwicklungsaktivität ist meistens in der Abteilung Forschung und Entwicklung oder der Marktforschung eines Unternehmens zu finden. Es handelt sich dabei z.B. um die Herstellung neuer Fähigkeiten, Produkte, Ideen und leistungsfähigeren Prozesse. Es geht hier um einen bewussten Einsatz von Managementmassnahmen, um die Entwicklung von internen und externen noch nicht existierenden Fähigkeiten zu entwickeln.
Wissens-(ver)teilung	Eine Kernaufgabe des WMs ist die Wissens(ver)teilung. Hier geht es darum, bisher isoliert vorhandenes Wissen in der Organisation verfügbar zu machen: das organisationale Wissen an die richtige Stelle zu bringen.
Wissens-nutzung	Das Gegenstück zur Wissens(ver)teilung repräsentiert die Wissensnutzung. Hier geht es um den Einsatz von organisationalem Wissen und gilt als eigentliche Ziel des WMs. Probst et al. (2002, S. 6) nennen einen entscheidenden Punkt: «Unternehmen können Weltmeister in Prozessen der Wissensverteilung sein und scheitern dennoch, wenn das Neuerarbeitete letztendlich nicht im Wertschöpfungsprozess angewandt wird und somit [nicht] den erhofften Nutzen stiftet.»
Wissens-bewahrung	Das nun identifizierte und weiterentwickelte Wissen soll im Unternehmen konstant verfügbar sein. Die Wissensbewahrung wird oft unterstützt, z. B. kann eine Reorganisation zu einem Teilverlustes führen, weil bestehende informelle Netzwerke zerstört werden oder massgebliche Mitarbeitende ausscheiden
Wissensbe-wertung	Zur Definition von normativen, strategischen und operativen Wissenszielen gehören entsprechend auch Methoden zum Controlling.

Tabelle 1: Beschreibung der Wissensbausteine (vgl. Probst et al. 2002, S. 3 ff.; 2012, S. 31 ff.).

Durch die schnell veränderten Rahmenbedingungen und aufgrund neuer Technologien können die Prozesse aus Sicht von Sauter und Scholz (2015, S. 12) jedoch nicht mehr nur top-down eingeführt werden, sondern es bedarf einer grundlegenden Änderung der Denk- und Handlungsweisen aller Personen im Unternehmen, also einer grundlegend veränderten Unternehmenskultur. Sauter und Scholz (2015, S. 7) unterscheiden dabei WM im engeren Sinn und WM im weiteren Sinn. Unter Ersterem zählen sie das Informationsmanagement, auch als WM der ersten Generation genannt. Hier werden unternehmensrelevante Daten durch Experten über einem System den Mitarbeitenden und Führungskräften zur Verfügung gestellt. Dieses Wissen kommt ohne Kompetenzen oder Werte aus, was hingegen beim WM im weiteren Sinn ein kompetenzorientierter Schwerpunkt zentral ist. Hier werden neben Wissen im engeren Sinn auch Werte, Regeln, Normen und Erfahrungen mitgemeint. «Nicht mehr die Wissensspeicherung, sondern der Wissensfluss kennzeichnet Wissensmanagementsysteme in der erweiterten Form. Die-

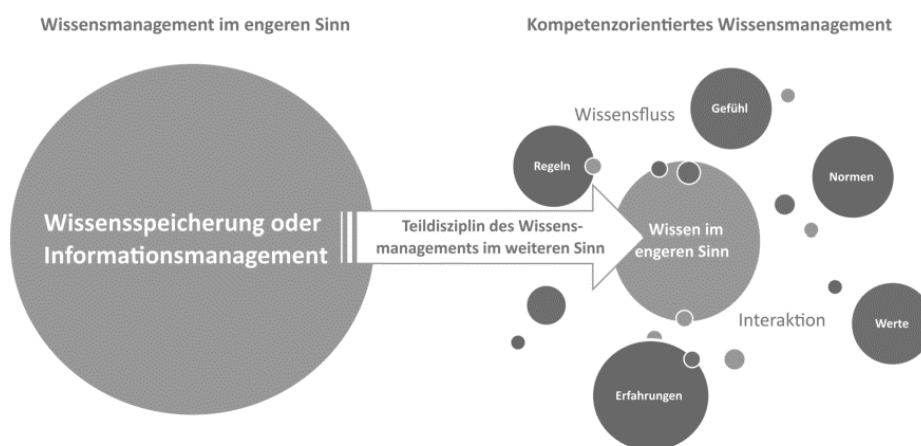


Abbildung 5: Vom WM im engeren Sinn zum kompetenzorientierten WM (Sauter und Scholz 2015, S. 8)

ser bildet die notwendige Grundlage für einen gezielten Kompetenzaufbau der Mitarbeiter im Sinne der Fähigkeit, Problemstellungen im Arbeitsprozess selbstorganisiert und kreativ zu lösen. Deshalb sprechen wir vom kompetenzorientierten Wissensmanagement.» (Sauter und Scholz 2015, S. 8):

Auch North und Maier (2018, S. 672) sehen einen neuen Ansatz des WMs: «Das Wissensmanagement der Vergangenheit konzentrierte sich in weitgehend stabilem Umfeld auf das Bewirtschaften vorhandenen Wissens mit starkem Fokus auf dessen Dokumentation. Das Wissensmanagement der Zukunft dagegen wird die Handlungsfähigkeit von agilen Organisationen in einer hyperkompetitiven „VUCA“ Umwelt (volatile, uncertain, complex, ambiguous) unterstützen müssen.» Spannend wäre an dieser Stelle zu wissen, wie ein solches Wissensmanagement konzipiert und eingeführt werden soll.

2.2 Wissensmanagement-Tools

Unter einem Tool oder Werkzeug versteht man ein Hilfs- bzw. Arbeitsmittel, welches gewisse Handlungsmöglichkeiten von Menschen erweitern kann. In der Informatik versteht man darunter ein kleines Anwendungsprogramm. In Kombination mit dem WM spricht man auch von einem WM-Tool und meint damit eine Software-Lösung, die betriebliche WMprozesse unterstützen kann. Ein webbasiertes WM-Tool ist eine Online-Applikation, die dafür sorgt, dass das WM zu jeder Zeit und an jedem Ort möglich ist (Sauter und Scholz 2015, S. 18).

Zu einem WM-Konzept sollte ein Portal einbezogen werden, hält Zietz (2010, S. 124) fest. Er gibt aber gleichzeitig zu bedenken, dass allein ein Portal keine Garantie für ein erfolgreiches WM ist. Er setzt die Bezeichnung «portalbasiertes WM» ein und meint damit «das Management der Ressource Wissen im Unternehmen unterstützt durch das Instrument «Portal» (Wissensportal, Enterprise Knowledge Portal)» (Zietz 2010, S. 117).

Auch Frey-Luxemburger (2014, S. 76) verwendet diesen Begriff. Portale bieten in ihren Augen einen personalisierten Zugriff und sind geschäftsprozessorientiert. Diese bieten, im Vergleich zu Webseiten im Allgemeinen, zusätzliche Funktionalitäten wie News-Seiten, Diskussionsforen, E-Mail und Download-Möglichkeiten. Dabei unterscheidet sie zwischen zwei Arten von Unternehmensportalen: horizontale Portale bieten ein stark diversifiziertes Informationsangebot ohne Fokus auf einen bestimmten Inhalt, während vertikale Portale sich auf bestimmte Themen fokussieren, die in die Tiefe gehen. Sie unterscheidet die Portale auch im Hinblick auf den Nutzerkreis. Es gibt offene Portale, die grundsätzlich für alle Nutzer:innen zugänglich ist und geschlossene Portale für einen bestimmten Nutzerkreis (Frey-Luxemburger 2014, S. 76).

Mit den Begriffen «Web 2.0» und «Social Software» haben sich in den 1990er Jahren Anwendungen etabliert, die den aktiven Austausch von Daten sowie die kollaborative Zusammenarbeit und Vernetzung über das Web fördern. Diese Social Software Tools bieten Interaktions- und Kommunikationsmöglichkeiten und sind für eine unbegrenzte Zahl an Teilnehmenden offen. In den Unternehmen haben sich die Social Software-Tools «Weblogs», «Wikis», «Tagging» und «RSS» etabliert. Diese Tools haben alle einen dynamischen Charakter, denn sie ermöglichen eine kontinuierliche Weiterentwicklung des organisationalen Wissens durch die Mitarbeitenden. Durch den Einsatz im Unternehmen unterstützen sie die Kompetenzentwicklung und sind daher auch für das WM geeignet (Sauter und Scholz 2015, S. 18 f.).

2.3 Fazit

Die Ausführungen von Daten, Information, Wissen und Wissensmanagement machen deutlich, dass bei der Einführung eines Wissensmanagements die Begriffe sehr gezielt eingesetzt werden sollen. Für den Wandel von einem klassischen Daten- oder auch Informationsmanagement hin zu einem umfassenden und top-down als auch bottom-up aufgebauten Wissensmanagements braucht es Grundlagenwissen, einen Kulturwandel und eine Gesamtsicht über die Art wie man das Wissen im Unternehmen managen will.

Die vorliegende Evaluationsstudie nimmt das Tool «wikimia» in den Fokus. Ausgehend auf die Problemstellungen im Zusammenhang mit wikimia, sollen Erkenntnisse zur Organisation gewonnen werden, um daraus Empfehlungen zu einem Wissensmanagement in der nationalen BSLB ausarbeiten zu können. Das Tool allein ist kein Wissensmanagement und ist auch keine Garantie für ein funktionierendes WM. Eine Anwendung mit einem kollaborativen Charakter kann jedoch die Prozesse für ein Wissensmanagement unterstützen.

3 Stand der Forschung

In diesem Kapitel erfolgt eine theoretische Aufarbeitung bereits existierender Theorien der User Adoption, um eine theoretische Basis für die Untersuchung zu schaffen. Dafür wird der Forschungsstand der Technologieakzeptanz sowohl mithilfe von wissenschaftlichen Theorien als auch mithilfe von bestehenden User Adoption Ansätzen aus der Praxis aufgearbeitet.

In diesem Kapitel folgt ein Literaturreview zu den Themen WM in Netzwerkorganisationen, Wiki als WM-Tool, Wissensbarrieren und Erfolgsfaktoren für das WM im Allgemeinen und für Unternehmenswikis im Speziellen. Für die Überprüfung einer erfolgreichen Implementierung werden Evaluationsmethoden aus der Fachliteratur vorgestellt. Eine Synthese des Literaturreviews leitet über zur Modellierung des Forschungsdesigns.

Anhand einer Literaturrecherche in einschlägigen Datenbanken und ausgehend von einschlägigen Quellen werden die relevanten Literaturquellen zusammengetragen. Dabei wird der Ansatz der narrativen Literaturrecherche bzw. des Schneeballprinzips gemäss Döring und Bortz (2016, S. 906) gewählt. «Beim Schneeballverfahren sichtet man die Literaturverzeichnisse besonders einschlägiger aktueller Zeitschriftenartikel und übernimmt dort aufgeführte Quellen in die eigene Literatursammlung.» (Döring und Bortz 2016, S. 160).

3.1 Wissensmanagement in Netzwerkorganisationen

Unter Netzwerkorganisation tauchen in der Literatur unterschiedliche Definitionen auf. Für die vorliegende Fallstudie bedarf es deshalb einer Auslegeordnung dieser Definitionen. Sie werden chronologisch vorgestellt.

Schmaltz und Hagenhoff (2003) haben in ihrem Bericht mit dem Titel «WM in unternehmensübergreifenden Kooperationen» die Wissensbausteine speziell für Unternehmensnetzwerke spezifiziert. Sie haben in ihrer Untersuchung festgestellt, dass «eine erfolgreiche Nutzung der WM-Systeme nur bei einem deutlich erkennbaren Nutzen für jeden teilnehmenden Partner möglich ist. Damit sind die Anforderungen hier deutlich höher als in integrierten Unternehmen.» (Schmaltz und Hagenhoff 2003, S. 46). Besonders bei interaktionsbezogenen Problemen scheint der Einsatz von Informationstechnologien in diesem Kontext sinnvoll, was jedoch gleichzeitig eine der grössten Herausforderungen für das unternehmensübergreifende WM darstellt.

Reichlin (2008, S. 73) untersucht in seiner Doktorarbeit mit dem Titel «WM in einer Netzwerkorganisation» einen Industrieverband mit annähernd 3000 Mitgliedsunternehmen

aus verschiedensten technischen Branchen. Eine Definition zu Netzwerkorganisation ist in der Arbeit nicht ausfindig zu machen. Die vorgestellte Fallstudie weist jedoch grosse Ähnlichkeiten zur Fallstudie dieser Arbeit auf.

North (2011, S. 88 ff.) versteht unter Unternehmensnetzwerken eine Organisationsform, wo mehr als zwei rechtlich selbstständig, wirtschaftlich jedoch mehr oder weniger abhängige Unternehmen oder Unternehmenseinheiten miteinander verknüpft sind. Sie zeichnen sich aus durch eine eher kooperative statt einer kompetitiven und relativ stabilen Beziehung. Er nutzt das Spinnennetz als Metapher, wo Knoten als Kompetenzzentren für spezifische Technologien, Produkte oder Dienstleistungen fungieren oder regionale Verantwortungen übernehmen. Sie können dabei langfristig oder nur temporär für ein Projekt institutionalisiert werden. Das Wissen fließt dabei von vielen Knoten zu vielen anderen, wodurch die Wissensentwicklung exponentiell zunehmen kann. Vorteile von Netzwerken sind, dass sie simultan eine hohe Spezialisierung auf bestimmte Probleme oder bestimmte Kundengruppen aufweisen können und gleichzeitig die Bedienung geographischer Regionen gewährleisten können. North (2011, S. 90/201) gibt jedoch zu bedenken, dass Netzwerke nur in einer Kultur der Offenheit und Kooperationswilligkeit funktionieren. Dabei geht es auch um die Herausforderung in der Integration von geografisch verstreutem Wissen, welches sich in unterschiedlichen kulturellen Kontexten befindet und nur schwer davon gelöst werden kann. «Gemeinsames Interesse der Netzwerkmitglieder, ein gemeinsames Wertesystem oder sich überschneidende Wertesysteme und ein Gewinn aller durch Zusammenarbeit sind essenziell für das Funktionieren jedes Netzwerks.» (North 2011, S. 90).

Kraft (2012, S. 359) hat aufgrund seiner Literaturforschung festgestellt, dass Organisation und Netzwerk sehr heterogen verwendet werden. Aus dem Literaturstudium stellt er zwei Blickwinkel fest. «Für interne Netzwerke dient der Begriff zur Beschreibung veränderter Beziehungen organisatorischer Einheiten zueinander (...). Die Bezeichnung als Netzwerkorganisation verweist hier auf den gleichsam auch ‚offiziellen‘ Bedeutungsgewinn informaler Beziehungen in Organisationen (...). Im Falle von Netzwerken zwischen Organisationen standen verschiedene Formen der Kooperation im Vordergrund, die unter dem Begriff des Netzwerks zusammengefasst werden.» (Kraft 2012, S. 374).

Kaune et al. (2021, S. 115) haben in ihrer Studie das Thema «Agilität» untersucht. Sie kommen zum Schluss, dass ein duales Betriebssystem, also ein Zusammenspiel zwischen der Linienorganisation und dem Netzwerk, gute Impulse für eine Veränderung liefern, um durch Agilität besser auf die sich verändernden VUCA-Welt reagieren zu

können. Sie verstehen die Netzwerkorganisation als Organisationsform innerhalb des Unternehmens.

«Faktisch stellt die Netzwerkorganisation, die ein erhebliches Mass an strategischer Flexibilität aufweisen soll, das Gegenmodell zur vertikal tief integrierten und/oder breit diversifizierten Unternehmung dar.» (Sydow 2010, S. 1). Entscheidend ist dabei, dass durch das Unternehmensnetzwerk ein gemeinsames Ziel verfolgt werden kann. Unternehmensnetzwerke, die zum Ziel haben gemeinsam Wissen aufzubauen, zu strukturieren und zu sichern, sind in gewisser Weise wissensintensive Netzwerke. Zu den zentralen Aufgaben der Wissensorganisation zählen demzufolge die Generierung und die Speicherung von Netzwerkwissen. Dabei ist es besonders wichtig das Wissen von einzelnen Personen zu lösen, wobei insbesondere das implizite Wissen von Akteuren für die Netzwerkorganisation relevant ist. Speziell bei der Wissensgenerierung ist es wichtig, dass die Prozesse durch Organisations- und Netzwerkstrukturen unterstützt werden (Sydow und van Well 2010, S. 146/160/162).

Für diese Arbeit wird der Begriff Netzwerkorganisation als Synonym für Unternehmensnetzwerke verwendet. Dies bedeutet, dass mehrere Organisationen sich durch eine Oberorganisationsstruktur vernetzen. Dies deshalb, weil im Kontext der kantonalen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen sich diese als Abteilungen oder Ämter in den kantonalen Verwaltungsstrukturen verstehen, also der Begriff «Organisation» besser passt als der Begriff «Unternehmen».

3.2 Wiki als Wissensmanagement-Tool

Nebst den wissenschaftlichen Theorien zur Erklärung der Technologieakzeptanz wurden in den letzten Jahren immer häufiger User Adoption Ansätze von Unternehmen ausgearbeitet. In dem nachfolgenden Kapitel werden vier Praxisansätze analysiert. In einem ersten Schritt wird der Ansatz von Microsoft aufgearbeitet und darauffolgend mit drei Ansätzen von Unternehmen und Privatpersonen verglichen.

3.2.1 Einsatz

Wiki ist aus dem Hawaiianischen abgeleitet und bedeutet «schnell» oder auch «informell» oder «zwanglos», und basiert auf der ursprünglichen Idee eines Schreib-Lese-Webs von Tim Berners-Lee, dem Web-Pionier (Stocker und Tochtermann 2012, S. 49; Warta 2010, S. 56). Das Wiki-Konzept hat Ward Cunningham entwickelt und wie folgt definiert: «A wiki is a freely expandable collection of interlinked Web 'pages', a hypertext System for storing and modifying information – a database, where each page is easily

editable by any user with a forms-capable Web browser client» (Warta 2010, S. 56). Ein Wiki ist demnach eine Website, welche den Nutzern gleichzeitig Lese- und Schreibrechte gewährt, sodass sie schnell und einfach editierbare Inhalte aufschalten können und die Artikel sich durch gegenseitige Verlinkung eine eigene Struktur aufbauen. Das bekannteste Beispiel ist Wikipedia, welche den Anspruch hat die weltweit grösste freie Online-Enzyklopädie zu sein (Stocker und Tochtermann 2012, S. 51).

Im Unterschied zu Wikipedia fokussieren Unternehmenswikis auf die Bedürfnisse von Unternehmen und Organisationen. In der Literatur werden Wikis im Unternehmen manchmal auch als Enterprise Wiki, Corporate Wiki oder Firmenwiki bezeichnet (Warta 2010, S. 96; Gross et al. 2014, S. 9).

Unternehmenswikis eignen sich gemäss Müller (2008, S. 160) dafür, über verteilte oder virtuelle Organisationen hinweg gemeinsam nicht-hierarchische Informationssammlungen zu erstellen. Sie unterscheiden sich klar von bisherigen Anwendungen darin, dass die Struktur der Inhalte nicht vorgegeben wird, sondern von den Nutzern selbst entsteht. Ein weiterer Grundsatz von Wikis besteht darin, dass jeder Nutzer/jede Nutzerin als Kompetenzträger angesehen wird und dadurch autorisiert wird, sein Wissen anderen zur Verfügung zu stellen.

Diese Wikis haben also zum Ziel das Wissen der Mitarbeitenden zu externalisieren, so dass dieses anderen zu Verfügung stehen kann. Wikis unterscheiden sich von einer Datenbank, in dem sie den Nutzenden erlauben, nicht nur Beiträge zu schreiben, sondern das Wiki aufzubauen und zu gestalten (Garcia-Perez und Ayres 2010, S. 44; Ebersbach 2008, S. 138). Merkmale oder Kernfunktionen von Wikis sind folgende (Voigt und Orth 2016, S. 142 f.; Warta 2010, S. 63; Stocker und Tochtermann 2012, S. 49):

- Bearbeiten aller Seiteninhalte: alle Nutzende können jede Seite editieren und neue Seiten anlegen über ihren Standard-Browser
- Kollaboration: Das Wiki ist keine sorgfältig gestaltete Webseite, sondern fokussiert in erster Linie auf die Zusammenarbeit der Nutzenden. Die Strukturierung erfolgt durch die Erstellung der Artikel und der gegenseitigen Verlinkung.
- Verlinkungsmöglichkeiten: ermöglicht durch einfaches Setzen von Hyperlinks sinnvolle thematische Beziehungen zwischen den Seiten
- Einfach zu erlernende Formulierungssyntax
- Diskussionsseiten
- Volltextsuche: über alle Inhalte hinweg
- Änderungshistorie / Versionierung und Protokollierung: Bearbeitungen können rückverfolgt werden und wiederhergestellt werden, wenn nötig.
- Einfache Nutzerverwaltung, ohne ausdifferenzierte Benutzerrollen

3.2.2 Herausforderungen

Unternehmenswikis unterscheiden sich im Wesentlichen von Wikipedia. Aus der Literatur lassen sich folgende Herausforderungen für Unternehmen, im Vergleich zu Wikipedia, herauslesen:

Selbstverständnis/Motivation: Im Vergleich zu den ehrenamtlichen, freiwilligen Autoren, die in ihrer Freizeit ihr Wissen in Form von Artikeln auf Wikipedia stellen, stehen auf der anderen Seite Mitarbeitende eines Unternehmens, die zuerst an das neue System und die Organisation herangeführt werden müssen. Dabei darf die nötige Einarbeitung in die Software und Syntax nicht unterschätzt werden. Auch bedarf es einer Überzeugungsarbeit bei den Mitarbeitenden für den Einsatz des Instrumentes (Ebersbach 2008, S. 139). Die Wiki-Arbeit wird bezahlt, wird also nicht unbedingt aus eigenem Antrieb erbracht und geschieht während des üblichen Tagesgeschäftes. Hier spricht man von intrinsischer bzw. extrinsischer Motivation. Arbeitet jemand, weil ihn die Arbeit interessiert und es ihm Spass macht, ist diese Person intrinsisch motiviert. Gibt es andere Gründe, weshalb diese Person die Arbeit erledigt, geht man davon aus, dass diese Person extrinsisch motiviert ist (Warta 2010, 93 f.). Warta (2010, S. 94) weist darauf hin, dass Anreize zur Steigerung der extrinsischen Motivation mit Vorsicht eingesetzt werden sollen, speziell monetäre Anreize machen bei der Wiki-Arbeit keinen Sinn.

Zeitbeschränkung: Im Gegensatz zu Wikipedia, muss im Unternehmen für die Beteiligung am Unternehmenswiki Zeit eingeplant werden. Dabei empfindet man «nicht nur die subjektive, sondern auch die objektive Zeitbeschränkung grösser als während der Freizeit. Auch motivierte Mitarbeitende fehlt häufig die Zeit für die Wiki-Arbeit.» (Warta 2010, S. 94).

Anonymität: Während bei Wikipedia die Autoren Pseudonyme verwenden und eher durch die Qualität, den Umfang und die Anzahl Artikel auffallen, haben im Unternehmenswiki die hierarchische Organisationsprinzipien und die Kollaboration einen entscheidenden Einfluss. Im Unternehmenswiki können die Nutzer:innen identifiziert werden und handeln demnach nicht anonym. Sie stehen mit ihrem Namen und ihrer Position vielmehr für ihren Beitrag ein. Demnach wird ein Beitrag von einem Vorgesetzten anders bewertet als der eines Arbeitskollegen. Fehlende Anonymität kann sogar die initiale Nutzung des Wikis fördern, vor allem wenn im Unternehmen bereits ein «Web of Trust» herrscht (Paul und Sakschewski 2012, S. 92; Warta 2010, S. 95).

Offenheit: Gleichzeitig mit der Identifizierbarkeit der Autoren braucht es aus Unternehmenssicht eine Offenheit und Mut zur Transparenz, zu einer offenen diskursorientierten Unternehmenskultur und Mut zu offenen Strukturen (Paul und Sakschewski 2012, S. 92).

Ebersbach (2008, S. 139) gibt zu bedenken, dass ein offenes zugängliches Wiki dazu führen könnte, dass aus Unternehmenssicht der Machtfaktor «Wissen» durch die Externalisierung geschwächt wird. Konkret könnte es dazu führen, dass Experten diese offene Struktur als negativ empfinden, weil sie das Gefühl haben, dass durch die Mitarbeit weiterer Autoren an ihren eigenen Artikeln, die Qualität leiden wird.

Prozesse und Führung: Wikis sollen gemäss Paul und Sakschewski (2012, S. 92) für Mitarbeitende und Führungskräfte ein Instrument zur Sammlung und Verfügbarmachung von Arbeitsabläufen, Prozessen, begleitende Gesetze und Vorschriften, Regeln und Dokumenten sein. Die Ansprüche, im Gegensatz zu Wikipedia sind daher viel pragmatischer und zweckgebunden. Wikis sollen also ergebnisorientiert ausgelegt werden und somit den Prozess im Arbeitsalltag erleichtern, d.h. schnell und effizient im Problemfall Unterstützung oder Lösungen bieten. Eine Möglichkeit wäre, dass Benachrichtigungen über Änderungen den Teilnehmenden direkt per E-Mail zugestellt werden (Paul und Sakschewski 2012, S. 92; Warta 2010, S. 95).

Gruppengrösse: Unternehmen weisen im Gegensatz zur Community von Wikipedia, weitgehend eine stabile Mitarbeiterschaft in Grösse und Zusammensetzung auf. Dies führt zwangsläufig dazu, dass die begrenzte Grösse der Mitarbeiterschaft es schwierig macht, eine kritische Autoren- und Leserschaft zu erreichen (Warta 2010, S. 93).

Content: Web 2.0-Anwendungen und insbesondere Wikis und Weblogs leiden, gemäss Stocker und Tochtermann (2012, S. 231) meist an einer Unterversorgung von «user generated content», wenn die Nutzer:innen in eigenem Ermessen Inhalte einstellen können. Oft greifen die Mitarbeitenden im Arbeitsalltag aus Gewohnheit auf andere, bekannte Kommunikationsmedien zurück.

3.3 Hindernisse für Wissensmanagement-Projekte

Aus den Herausforderungen lässt sich herauslesen, dass gewisse Faktoren für den Erfolg oder Misserfolg einer Social Software im Unternehmen eine Rolle spielen. Ein WM baut im Grunde auf den zwei Bausteinen Wissens(ver)teilung und Wissensnutzung und ist mitverantwortlich für ein funktionierendes WM (Probst et al. 2002, S. 6). Deshalb gilt es hier besonders die Einflussfaktoren in Form von sogenannten Wissensbarrieren in den Fokus zu stellen. Unter Barrieren oder Hindernissen werden Einflüsse verstanden, die einen erfolgreichen Wissenstransfer, verhindern oder einschränken. Meist trifft dies bei den Wissensbausteinen Wissensnutzung und Wissensteilung zu. (Paul und Sakschewski 2012, S. 52).

Im ersten Teil dieses Unterkapitels führen die sogenannten Phänomene von Stocker und Tochtermann (2012, S. 41 ff.) in die Thematik ein. Der zweite Abschnitt befasst sich konkret mit den genannten Wissensbarrieren für das WM und im dritten Abschnitt werden die Wissensbarrieren konkret zu Unternehmenswikis beleuchtet.

3.3.1 Phänomene

Bei der Einführung eines Wissenstransfer-Instrumentes könnten Unternehmen möglicherweise auf eine der folgenden Phänomene stossen (Stocker und Tochtermann 2012, S. 41 ff.):

Knowledge sharing Dilemma: Während das Unternehmen das Ziel verfolgt, das Wissen der Mitarbeitenden z. B. mittels einer organisationalen Wissensbasis verfügbar zu machen, wollen Mitarbeitende ihrerseits ihr persönliches Wissen für sich behalten. Für Mitarbeitende repräsentiert ihr Wissen ein wertvolles Gut und ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor im Unternehmen. Konkret äussert sich dieses Dilemma im Erreichen von bestimmten Zielen. Das primäre Ziel besteht darin, die effektiven Produkte und Dienstleistungen zu erstellen bzw. zu erbringen. Daran werden die Mitarbeitenden gemessen. Gleichzeitig sollen sie ihre Arbeiten und Prozesse oder die gemachten Erfahrungen ausführlich und zeitnah dokumentieren und dies den anderen Mitarbeitenden zur Verfügung zu stellen. Dieses Dokumentieren führt bei den Mitarbeitenden gefühlt zu Mehraufwand ohne direkten Gewinn.

Soziale Wertorientierung: Je nach sozialer Einstellung der Mitarbeitenden beteiligen sie sich aktiv oder eben passiv an der Wissensteilung. «pro-self»-orientierte Mitarbeitende schätzen die persönlichen Kosten höher ein als den Nutzen, während «pro-social»-orientierte Mitarbeitende dazu tendieren, der Gruppe durch ihren Einsatz zu helfen.

Discretionary Database: Obwohl immense Fortschritte in der Informationstechnologie zu verzeichnen sind und sich der Aufwand für die Datenbereitstellung minimiert, haben sich die Nutzungszahlen nicht parallel entwickelt. D.h. eine bessere Technologie führt nicht zwingend zu einer höheren Nutzung.

3.3.2 Wissensbarrieren im Wissensmanagement

Stalder (2020) hat in ihrer Bachelorarbeit im Fachbereich Informationswissenschaft an der FH Graubünden fünf Einzel- und Metastudien zu Wissensbarrieren aus verschiedenen Fachdisziplinen ausgewählt, mit dem Ziel Lösungsansätze zur Vermeidung von Wissensbarrieren zu finden. Sie hat aus der Literaturrecherche die gefundenen

Wissensbarrieren in zwölf Barrieren zusammengefasst und diese beschrieben (Stalder 2020, S. 26 ff.):

Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit: «Der Zeitmangel bzw. die unzureichende Priorität können sowohl bei der Teilung als auch bei der Nutzung von Wissen als Barriere wirken. Ein Zeitmangel kann z. B. empfunden werden, wenn der Aufwand gegenüber dem zu erwartenden Nutzen als zu hoch eingestuft wird. Auch eine fehlende Prozessintegration von Wissenstransferaktivitäten kann dazu führen, dass diese als Zusatzaufwand empfunden werden.» (Stalder 2020, S. 26). Der Zeitmangel kann von aussen gesteuert werden, z. B. dass der Vorgesetzte keine Zeitressourcen eingeplant hat, oder von innen in Form eines Vorwandes, um z. B. sozial unerwünschte Wissensbarrieren nicht nennen zu müssen.

Mangel an Sozialkapital: Unter Sozialkapital versteht man die Gesamtheit aller Wissensressourcen, die sich innerhalb des Beziehungsnetzwerks bzw. der Gruppenzugehörigkeit ergeben. Dieser Wert wird beeinflusst durch die Grösse des eigenen Beziehungsnetzwerks als auch vom eigenen Sozialverhalten. So wirkt die Gegenseitigkeit der Austauschbeziehung als Bindemittel von sozialen Netzwerken, was den Wert des Sozialkapitals erhöht. Um diese Beziehungsarbeit aufrecht zu erhalten, braucht es wiederum zeitliche Ressourcen, die nur dann eingesetzt werden, wenn daraus ein Gewinn für die eigene Arbeit erwartet werden kann.

„Wissen-ist-Macht“-Einstellung bzw. Angst vor Prestige- oder Machtverlust; Besitzerstolz: Die Wissen-ist-Macht-Einstellung taucht vorwiegend in Unternehmen auf, die die individuelle Leistung der Mitarbeitende belohnen, z. B. durch Anreizsysteme, Karrieremuster und Regeln. Oder wenn es einen Mangel an individuellen Freiräumen und zentralisierte oder begrenzte Informationsangebote gibt. Ein individueller Wissensvorsprung kann zum Expertentum des Mitarbeiters führen oder zumindest seinen Arbeitsplatz sichern. Gemäss Stalder (2020, S. 28) hat diese Barriere in der Fachliteratur an Relevanz eingebüsst.

Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten; Formulierungs- und Strukturierungsprobleme: Stalder (2020, S. 28) fasst hier einige genannten Wissensbarrieren zusammen, die dafür verantwortlich sind, dass die Kommunikationsfähigkeit eingeschränkt ist. Darunter fallen fehlende Sprachkenntnisse wie Fremdsprachen, Fachvokabular oder uneinheitliche Begriffe. Hindernd sind auch unterschiedliche Erfahrungen und Ausbildungen oder auch Persönlichkeitseigenschaften, sowie auch kulturelle und berufliche Hintergründe. Aber auch unterschiedliche mentale Modelle wie ungleiche Prioritätensetzung und Präferenzen der einzelnen Mitarbeitenden spielen eine Rolle.

„**Not-invented-here“-Syndrom:** Hier geht es um Widerstände im Zusammenhang mit der Annahme und Nutzung von fremdem Wissen. Das fremde Wissen wird assoziiert mit geringer Qualität oder fehlender Kompatibilität. Bei der Verwendung dieses Wissens durch den Empfänger, empfindet dieser sein Wissen als abgewertet, was oft bei Spezialisten der Fall ist. Daher werden Best Practices oder andere Informationsangebote von anderen Abteilungen nicht berücksichtigt. Dadurch ist die Gefahr zur Doppelspurigkeit gross.

Hierarchien; starre Aufbauorganisation: Entweder ist die Unternehmenskultur so, dass sich z. B. die einzelnen Abteilungen nur wenig mit anderen Abteilungen austauschen bzw. kein Austausch zwischen den geografisch verteilten Geschäftsstellen stattfindet. Oder es wird eine streng hierarchische Organisationsform von der Geschäftsleitung propagiert, in der Form, dass z. B. die Einhaltung von Dienstwegen verlangt wird, oder bürokratische Regeln und Vorschriften gelten, also vorgeschrieben ist wer welches Wissen wie verbreiten darf. Dies alles begünstigt nicht, das Wissen formell über andere Wege über alle Hierarchiestufen hinweg auszutauschen.

Hindernde Unternehmenskultur: Zur Unternehmenskultur gehören gemeinsame Normen, Werte und Einstellungen, die die Mitarbeitende in ihrem Denken, Handeln und Verhalten prägen. Für ein Funktionieren des WMs in Unternehmen, sind oft die Faktoren Vertrauen, Offenheit, Lernbereitschaft, Selbständigkeit, Fehlertoleranz und Kritikfähigkeit entscheidend. Als hindernde Faktoren werden in diesem Zusammenhang «mangelnde Kommunikation, fehlendes Bewusstsein für die Bedeutung des Wissenstransfers, fehlendes Engagement des Top-Managements und eine fehlende Vorbildfunktion der Vorgesetzten» genannt (Stalder 2020, S. 29 f.).

Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme: Anreizsysteme können entweder fehlend oder unangemessen sein und dadurch die Wissensteilung und -nutzung beeinflussen. In der Literatur ist man sich uneinig darüber, ob materielle oder immaterielle Anreize überhaupt geeignet sind, um die Mitarbeitende bei der Wissensteilung und -nutzung motivieren zu können. Sie können sogar einen gegenteiligen Effekt leisten. Denn, wird die vorhandene intrinsische Motivation über ein externes Anreizsystem übersteuert, könnte sich die Motivation sogar verringern. Die Gefahr bei einem extrinsischen Anreizsystem ist, dass eine kontinuierliche Anpassung der Anreize nötig ist, um die Motivation der Mitarbeitenden zu halten. Auch haben Anreizsysteme negative Einflüsse wie beispielsweise auf das Konkurrenzdenken unter den Mitarbeitenden oder den Abteilungen.

Technologie und Umgang damit: Wird entweder keine und nur unzureichende technische Infrastruktur zur Wissensteilung eingesetzt, hat das eine grosse Einwirkung auf

Nutzung und Teilung des Wissens. Es ist beispielsweise unzureichend, wenn für die Förderung von Wissenstransfer der Fokus nur auf die IT-Systeme gelegt wird und die verhaltenswissenschaftlichen Aspekte zu wenig berücksichtigt werden. Andererseits können mangelnde Anwenderkenntnisse der Mitarbeitenden, als auch unzureichende Benutzerfreundlichkeit der technologischen Lösung eine Barriere für die Wissensteilung sein.

Räumliche Distanz: Der direkte interpersonale Wissenstausch gilt als effizienteste Form des Wissenstransfers. Daher wirken alle Faktoren, die regelmässige persönliche Treffen verhindern als Wissensbarrieren. Das können die Architektur von Gebäuden sein, wie auch die Gestaltung von Büroräumlichkeiten. Für den Wissenstausch braucht es deshalb neben den elektronischen Medien auch Raum für den persönlichen Austausch und Vertrauensaufbau.

Mangel an Vertrauen; Ängste der Mitarbeitenden (Transparenz, Arbeitsplatzverlust, etc.): Verschiedene genannten Wissensbarrieren haben bereits einen Einfluss auf das Vertrauen. Auch auf Seiten der Mitarbeitenden selbst beeinflussen Faktoren wie die Angst, eigene Fehler mitzuteilen, Furcht vor Blamage, Exponiertheit oder negative Konsequenzen in Form von Arbeitsplatzverlust oder Ärger mit Mitarbeitenden die Wissensteilung. Aber auch die Unterschätzung des eigenen Wissens und der eigenen Ideen kann dazu führen, dass das Wissen nicht geteilt wird.

Mangelndes transaktives Wissen: Unter transaktivem Wissen versteht man die Kenntnis darüber wo die konkreten Wissensgebiete und Wissenslücken sowie die Aufgabenfelder der einzelnen Teammitgliedern liegen. Dabei handelt es sich mehr um ein Metawissen, welches von allen Teammitgliedern gleichermassen vorhanden ist, sodass die Ressourcen im Team optimal ausgeschöpft werden können. «Mangelndes transaktives Wissen führt dazu, dass Experten nicht bekannt sind und daher nicht um Rat gefragt werden. Auf der anderen Seite bleiben Informationsbedürfnisse aufgrund von Wissenslücken verborgen, was dazu führt, dass zur Aufgabenerfüllung erforderliches Wissen nicht geteilt wird.» (Stalder 2020, S. 32).

Diese Wissensbarrieren betreffen wiederum unterschiedliche Bereiche des Managements. Für die Klassierung der Barrieren wird in der Literatur oft das TOM-Modell verwendet: Technik (T), Organisation (O) und Mensch (M). Stalder (2020, S. 33) hat die zusammengefassten Wissensbarrieren wie folgt nach TOM klassiert:

Mensch	Organisation	Technik
Kollektiv <ul style="list-style-type: none"> - Zeitmangel - «not-invented-here»-Syndrom - fehlende gemeinsame Sprache 	Kulturell <ul style="list-style-type: none"> - Fehlende Wissensteilungskultur - Misstrauensklima - Fehlende Transparenz 	Ungeeignete Infrastruktur <ul style="list-style-type: none"> - Fehlende Infrastruktur - unpassende Systeme - Mangelnde Benutzerfreundlichkeit
Individuell <ul style="list-style-type: none"> - Mangel an Sozialkapital - «Wissen ist Macht»-Einstellung - Mangelndes Vertrauen - Mangelndes transaktives Wissen - Mangelnde Kommunikationsfähigkeit 	Strukturell <ul style="list-style-type: none"> - Hierarchien - Räumliche Distanz - Starre Aufbauorganisation - Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme 	Einseitiger Technikfokus <ul style="list-style-type: none"> - Wissenstransfer wird vorwiegend oder ausschliesslich technisch betrachtet.

Tabelle 2: Wissensbarrieren unterteilt in TOM (vgl. Stalder 2020, S. 33)

3.3.3 Wissensbarrieren bei Unternehmenswikis

Wissensbarrieren spezifisch zu Unternehmenswikis sind in der Fachliteratur nur schwer ausfindig zu machen. Bereits Zietz (2010, S. 158) hat in seiner Literaturrecherche von vierzehn untersuchten Quellen drei ausgemacht, die Barrieren in Portalprojekten untersuchten. Eine eigene Literaturrecherche im Bezug zu «wiki» und «Wissensteilung» und im Speziellen auf Wissensbarrieren ergab nur wenig weitere relevante Artikel, die im Folgenden vorgestellt werden:

Payne (2008), als Direktorin beim Henley Management College's Knowledge Management Forum in Grossbritannien hat einen Artikel geschrieben, welcher den Einsatz von Social Software in Unternehmen anhand von drei Fallstudien untersucht, die im Rahmen eines Forschungsprojekts des Henley Knowledge Management Forums erstellt wurden. Ihre Erkenntnis daraus war, dass die Nutzer:innen das Tool dann einsetzen, **wenn das Wiki ihre Erwartungen erfüllt**. Ist das nicht der Fall suchen sie sich alternative Organisationsstrukturen zur Wissensteilung aus (Payne 2008, S. 11).

Garcia-Perez und Ayres (2010): Das Paper von Garcia-Perez und Ayres von der Cranfield University Shrivenham in Grossbritannien berichtet über eine Fallstudie eines Wikis, das als Instrument zum Wissensaustausch zwischen Forschern eingesetzt wurde. Die Fallstudie startete mit der Analyse eines Logfiles zur Wikiplattform mittels einer Software und der anschliessenden daraus erstellten eigenen Auswertung via Microsoft Excel. Eine zusätzliche Nutzerumfrage erfragte die Gründe zur Nicht-Nutzung der Wikiplattform. Aus

der Umfrage konnten sie drei Faktoren ausmachen: **Zeitmangel**, **Informationsgehalt** («Feeling that the Wiki did not have much to offer to those that had been in the organisation for more than 2 years») und **Zugang**. Ihre Schlussfolgerung ist, dass die Einführung eines Wikis nicht nur auf Grund der Zusage der Nutzer:innen erfolgen soll: «The implementation of a Wiki should not be based solely upon employees' claimed willingness to share knowledge. Even if a study suggests that employees will share knowledge using a Wiki it does not necessarily mean that they will do so.» (Garcia-Perez und Ayres 2010, 50).

Stocker und Tochtermann (2012): Die Forschungsarbeit mit dem Buchtitel «Wissens-transfer mit Wikis und Weblogs» ist in Zusammenarbeit mit Dr. Stocker, vom Kompetenzzentrum für Wissenschaft in Österreich und Dr. Tochtermann vom Institut Digital bei Joanneum Research entstanden und ist eine Weiterentwicklung der Dissertation von Dr. Tochtermann aus dem Fachbereich Informationsmanagement. Sie haben eine qualitative und quantitative Mehrfachfallstudie mit zehn Fallstudien (Wikis und Blogs im Unternehmen) durchgeführt. Die Erkenntnisse können als Handlungsleitfaden für Praktiker verstanden werden, welche Web 2.0-Werkzeuge im Unternehmen einführen wollen. Explizit wurden Wissensbarrieren in einem Fall identifiziert und erwähnt: «Eine schnelle Einführung ohne Beobachtung von Entwicklungen, sowie ohne Gespräche mit künftigen Anwendern, also das „**bloße Aufsetzen**“ eines Wikis, bringt für sich allein gestellt nicht den gewünschten Erfolg. Wird im Unternehmen nicht klar genug kommuniziert, dass die Einführung des Wikis ein **firmenweites Anliegen** ist, kann das Wiki-Projekt ebenfalls schnell scheitern.» (Stocker und Tochtermann 2012, S. 148). In einem anderen Fall heisst es: «So muss ein **Nutzen aus dem Wiki durch den Anwender** möglichst rasch empfunden werden, damit ein Anreiz für die weitere Nutzung besteht. Auch die **Erwartungen hinsichtlich der Wikis** sollten zu Beginn nicht zu hochgeschraubt werden. Über die Definition von Teilzielen kann ein Unternehmen übertriebene Hoffnungen relativieren und Enttäuschungen vermeiden. **Ohne fokussierte Aktivitäten in Richtung Wissensmanagement** inklusive eines schrittweisen Aufbaus der Wissenskultur ist das „Feld“ für den Einsatz eines Wikis nicht richtig vorbereitet.» (Stocker und Tochtermann 2012, S. 178).

Arazy und Gellatly (2013) von der Alberta School of Business, an der Universität von Alberta, untersuchten 187 wiki-basierte Projekte in einem grossen multinationalen Unternehmen und befragten die Eigentümer sowie die Benutzer. Die Ergebnisse zeigten, dass zwei gegensätzliche Motivationskräfte wirken, nämlich der Förderfokus und der Präventionsfokus. Je nachdem, wie der Eigentümer das Wiki einsetzt, beeinflusst dies auch das Engagement innerhalb der Wiki-Gruppe. Sie kommen auch zum Schluss, dass trotz der

Überwiegung der potenziellen Vorteile durch Wikis **Risikovermeidungsmotive** das Engagement behindern.

Baxter und Connolly (2014) von der University Of The West Of Scotland in Grossbritannien führten eine Überprüfung von drei wissenschaftlichen Studien durch, welche Probleme im Zusammenhang mit der Implementierung von Web 2.0-Tools in Organisationen identifiziert haben, unter anderem auch die Mehrfachfallstudie von Stocker und Tochtermann (2012). Sie fanden heraus, dass die **Rolle und Unterstützung des Managements**, vor allem im Prozess des Change-Managements entscheidend ist, damit die Einführung und Nutzung der Web-2.0-Technologie im Unternehmen reibungslos verlaufen können.

Nabelsi et al. (2017) von der Université du Québec en Outaouais im Fachbereich Administrative Sciences erforschten den Einsatz von Wiki in Projekten. Ihr Untersuchungsobjekt war eine grosse Organisation des öffentlichen Sektors der Regierung von Kanada. Sie fanden heraus, dass die Vorgesetzten erstens auf die Qualität der Wikis achten müssen, in Bezug auf **Zuverlässigkeit, Wartung, Benutzerfreundlichkeit, Nützlichkeit und Relevanz des Wikis**. Zweitens müssen sie auf die **Motivation der Nutzer:innen** für den Wissenstausch achten, also wie intensiv sie sich für den Wissensaustausch einsetzen und wie sie sich damit identifizieren. Als dritten Faktor sollte das Wiki eine gewisse **Flexibilität** aufweisen in Bezug auf die Entwicklung und Anwendung des Werkzeuges.

Aus den Ausführungen ist ersichtlich, dass die Wissensbarrieren nicht speziell hervorgehoben werden, sondern der Fokus rasch auf mögliche Erfolgsfaktoren gelegt wird. Diese werden im Kapitel 3.4 vorgestellt.

3.3.4 Zusammenfassung

Für eine bessere Übersicht werden in diesem Kapitel die Wissensbarrieren gegenübergestellt. Grundlage bildet die tabellarische Zusammenstellung von Stalder (2020, S. 33) mit Nennungen und Ergänzungen aus dem Unterkapitel 3.3.3:

Mensch	Organisation	Technik
Kollektiv <ul style="list-style-type: none"> - <u>Zeitmangel</u> - «not-invented-here»-Syndrom - fehlende gemeinsame Sprache 	Kulturell <ul style="list-style-type: none"> - <u>Fehlende Wissensteilungskultur</u> - Misstrauensklima - Fehlende Transparenz 	Ungeeignete Infrastruktur <ul style="list-style-type: none"> - Fehlende Infrastruktur - unpassende Systeme - <u>Mangelnde Benutzerfreundlichkeit</u> - Fehlender Zugang - Mangelnde Flexibilität

Mensch	Organisation	Technik
Individuell <ul style="list-style-type: none"> - Mangel an Sozialkapital - «Wissen ist Macht»-Einstellung - <u>Mangelndes Vertrauen</u> - Mangelndes transaktives Wissen - Mangelnde Kommunikationsfähigkeit 	Strukturell <ul style="list-style-type: none"> - <u>Hierarchien</u> - Räumliche Distanz - Starre Aufbauorganisation - <u>Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme</u> (Mehrwert, Nutzen, Relevanz der Plattform) 	Einseitiger Technikfokus <ul style="list-style-type: none"> - <u>Wissenstransfer wird vorwiegend oder ausschliesslich technisch betrachtet.</u>

Tabelle 3: Überblick über die genannten Wissensbarrieren

3.4 Erfolgsfaktoren für Wissensmanagement-Projekte

Um auf die Herausforderungen von Unternehmenswikis besser reagieren zu können, werden in diesem Unterkapitel zu Beginn die Erfolgsfaktoren für die erfolgreiche Implementierung des WMs in Unternehmen aus verschiedenen Studien zusammengefasst. Im zweiten Teil werden Studien präsentiert, welche sich im Speziellen mit den Unternehmenswikis auseinandergesetzt haben.

3.4.1 Erfolgsfaktoren für das Wissensmanagement

Zur erfolgreichen Implementierung von WM im Unternehmen gibt es einige Studien. Aus einem narrativen Literaturreview wurden die meistgenannten Quellen nach Erfolgsfaktoren im WM gesichtet. Die genannten Erfolgsfaktoren daraus werden den fünf Handlungsfelder gemäss Zietz (2010, S. 151) zugeordnet:

Unternehmenskultur	
Unternehmenskultur, Organisationskultur, Gemeinschaftsgefühl durch gemeinsame Vision oder Zielen, Wissensallianzen bilden, vertrauensvolles Miteinander mit gegenseitiger Unterstützung schafft ein kollektives Wissensnetzwerk, realistische Selbsteinschätzung der Unternehmenskultur, Wissensteilung als Bestandteil der Unternehmenskultur thematisieren, Bildung von Zugehörigkeit und Gruppenidentität	Bullinger et al. (1998, S. 32), Reinmann-Rothmeier et al. (2001, S. 138), Adelsberger et al. (2002, S. 530), Frey-Luxemburger (2014, S. 58 ff.), North (2021, S. 165), Schewe und Nienaber (2011, S. 64), Stocker und Tochtermann (2012, S. 44), Paul und Sakschweski (2012, S. 78):

Unternehmensführung und Strategie	
Unterstützung durch die Geschäftsleitung bzw. durch das Topmanagement, Unterstützung aus der Linie gewinnen, Geschäftsführung direkt in das Projekt involvieren, Wissen muss einen hohen Stellenwert haben	Reinmann-Rothmeier et al. (2001, S. 138), Linde (2005, S. 44), Probst et al. (2012, S. 276)
Integration von Wissenszielen bzw. Wissensprozessen in die Unternehmensziele bzw. Geschäftsprozesse. Operative Ziele und Massnahmen nennen und diese unter den folgenden Aspekten zu beschreiben: Inhalte, Zusammenarbeit, Kompetenz, Orientierung, Kultur. Gemeinsame Begrifflichkeiten müssen festgelegt werden	Reinmann-Rothmeier et al. (2001, S. 138), Linde (2005, S. 44), Frey-Luxemburger (2014, S. 58 ff.)
Organisation und Prozesse	
Organisierte Austauschmöglichkeiten bzw. kommunikative Prozesse schaffen über technische oder soziale Infrastrukturen, um Wissen zu vernetzen. Transparenz über Wissensbedarfe schaffen, Die Entstehung von Wissensnetzen fördern	Bullinger et al. (1998, S. 32), Adelsberger et al. (2002, S. 530), Linde (2005, S. 44),
zeitliche Freiräume bzw. Ressourcen für die Mitarbeitenden freigeben	Linde (2005, S. 44), Schewe und Nienaber (2011, S. 64)
Mitarbeiterführung und Personalentwicklung	
Gegenseitige Bewertungsmöglichkeiten von Wissensinhalten auf dessen Nützlichkeit, Honorierung von Gruppenleistungen, um das kooperative Verhalten der Mitarbeitenden zu fördern.	Schewe und Nienaber (2011, S. 71), Probst et al. (2012, S. 276)
Motivations-, und Prämiensysteme, die sowohl den Wissensgeber als auch den Wissensnehmer belohnen, z. B. in Form von Sach- oder Geldprämien oder Honorierung der Wissensteilung in Leistungsbeurteilungen, Externalisierung von implizitem Wissen als Bestandteil von Arbeitsverträgen oder Zielvereinbarungen bzw. in Stellenbeschreibungen verankern, Mitarbeitende müssen WM akzeptieren, Neue Messkriterien einführen, zentral sind die Faktoren wie Anzahl von Beiträgen und die Summe von korrigierten Artikeln.	Probst et al. (2002, S. 7), Linde (2005, S. 44), Schewe und Nienaber (2011, S. 59)
Qualifikation der Mitarbeitenden, Kompetenzträger im Unternehmen identifizieren, Kompetenzen schaffen wie z. B. Sprach-, Fach-, Sozial- und Medienkompetenz, oder neue Mitarbeitende einstellen, damit das notwendige Know-How im Unternehmen ist.	Reinmann-Rothmeier et al. (2001, S. 138), Frey-Luxemburger (2014, S. 58 ff.), Schewe und Nienaber (2011, S. 70)

Motivation der Mitarbeitende durch attraktive Arbeitsinhalte und die Höhe der Entscheidungskompetenz, persönliche Beziehungen, Entscheidungspartizipation, Tätigkeitsinteresse, Leistungsgerechtigkeit, Fairness und motivationszentrierte Mitarbeitergespräche, Mitarbeitende als Experte anerkennen, durch Erhöhung der wahrgenommenen Zugkraft eigener Beiträge.	Reinmann-Rothmeier et al. (2001, S. 138), Schewe und Nienaber (2011, S. 63), Stocker und Tochtermann (2012, S. 44), Sauter und Scholz (2015, S. 31 f.), Voigt und Orth (2016, S. 362)
Wissen personalisieren (Wissensnutzung), "Case Writing" durch das gemeinsame Erstellen von Fallstudien und dessen Lessons Learned beim Projektabschluss, Communities of Practice schaffen für Mitarbeitende, die weit entfernt voneinander arbeiten. Konzentration auf den konkreten Nutzen durch „Quick wins“	Bullinger et al. (1998, S. 32), Probst et al. (2002, S. 7), Schewe und Nienaber (2011, S. 65), Probst et al. (2012, S. 276)
Informationstechnologie	
Neue Informations- und Kommunikationstechnologien, bessere, intuitiv bedienbare, benutzerfreundliche IT-Infrastruktur mit geringen technischen Mindestanforderungen, unverzügliche Wartung der IT-Systeme	Bullinger et al. (1998, S. 32 ff.), Reinmann-Rothmeier et al. (2001, S. 138), Linde (2005, S. 44)

Tabelle 4: Überblick über die genannten Wissensbarrieren

Aus den fünf Handlungsfelder von Zietz (2010, S. 151) ist durch dieses Literaturreview eine Übersicht entstanden, die als Handlungsempfehlung für künftige Wissensmanagement-Projekte eingesetzt werden könnte. Eine der wichtigsten Aussagen an dieser Stelle ist, dass alle fünf Handlungsfelder gleichermassen berücksichtigt und angegangen werden sollten.

3.4.2 Erfolgsfaktoren bei Unternehmenswikis

Die genannten Erfolgsfaktoren lassen sich auch auf Unternehmenswikis anwenden, jedoch haben sich ein paar Studien im Speziellen mit den Unternehmenswikis als WM-Tool befasst und darin spezifische Erfolgsfaktoren ausgemacht. Diese Studien werden chronologisch vorgestellt. Im Anschluss werden die Erkenntnisse thematisch zusammengefasst.

Stocker und Tochtermann (2012) untersuchten nebst Wissensbarrieren (siehe Kapitel 3.3.4 Wissensbarrieren bei Unternehmenswikis) auch Erfolgsfaktoren. Voigt und Orth (2016) stellen 12 Fallbeispiele von Unternehmen im Mittelstand vor, fünf davon nutzen ein Unternehmenswiki. Voigt arbeitet als Projektleiter im Schwerpunkt WM am Fraunhofer IFF sowie an der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg am Lehrstuhl

Logistische Systeme und Orth am Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK. Die Autoren haben dabei KMU's aus verschiedenen Branchen wie Automatisierungstechnik, Elektronik, Maschinenbau oder auch einer öffentlichen Institution bei der Einführung von WM begleitet. Aus den vorgestellten Studien lassen sich Erkenntnisse ziehen, die Aufschlüsse im Zusammenhang mit Erfolgsfaktoren von Unternehmenswikis geben. Diese werden in der Folge beschrieben:

Business Case: Aus den Mehrfachfallstudien von Stocker und Tochtermann (2012, S. 226 f.) geht hervor, dass Wikis in einem klar definierten Business-Case eingebettet sein sollten, um die Nützlichkeit im Unternehmen voll entfalten zu können. Ein Business-Case enthält eine Beschreibung des Ziels, beteiligte Nutzer:innen sowie klar adressierte Stakeholder und den erwarteten Nutzen.

Organisatorische Verankerung in Unternehmensprozessen: Durch interne Vorgaben wie z. B., dass alle Projekte in einem Wiki dokumentiert werden sollen, und durch eine Zuweisung von Verantwortungen an bestimmte Mitarbeitende für ein bestimmtes Themengebiet, kann die Nutzungsintensität erhöht werden. Insbesondere ein engagiertes und frustrationsresistentes Kernteam kann den Erfolg von Wiki-Projekte massgeblich erhöhen (Stocker und Tochtermann 2012, S. 215). Stocker und Tochtermann (2012, S. 229 f.) geben zu bedenken, dass Web 2.0-Anwendungen nicht nur auf Selbstorganisation, im Konkreten auf Freiwilligkeit, Altruismus (Uneigennützigkeit), Early-Adoptern (Ersteinsteiger:innen) und Evangelisten aufbauen kann. Vielmehr sollten diese nachhaltig eingebunden werden, um dadurch die Einführung von Wikis zu verbessern. Unternehmen in den untersuchten Fallbeispielen von Voigt und Orth (2016, S. 326), die mit einem verantwortlichen Projektleiter gestartet sind, konnten die beschlossenen Massnahmen leichter voranbringen. Da sie bestens über die Ziele und den aktuellen Stand informiert sind, fungieren sie als verlässliche Ansprechpartner für die Mitarbeitenden. Wichtig scheint, dass diese Projektleiter über entsprechende Befugnisse sowie Budget, Zeit und Ressourcen verfügen.

Kommunikation und Einbeziehung der Nutzer: Mitarbeitende sollten durch Schulungen in Wiki-Funktionen, Wiki-Praktiken sowie weiteren Akzeptanzmassnahmen wie z. B. die Entwicklung von konkreten und lohnenswerten Einsatzszenarien, auf das Unternehmenswiki aufmerksam gemacht werden (Stocker und Tochtermann 2012, S. 223). Dies zeigen auch die Fallbeispielen von Voigt und Orth (2016, S. 361). Dort wo die Mitarbeitende in der Entwicklung oder zumindest bei den Abstimmungen aktiv einbezogen wurden, konnten die Massnahmen erfolgreich umgesetzt werden. Besonders wenn die Mitarbeitenden bei der Umsetzung einbezogen wurden, stärkte dies die Akzeptanz im

Unternehmen. Dort wo aktiv über das WM-Projekt, also transparent über die Ziele und Vorgehen besonders im Einführungsprozess kommuniziert wurde, konnten die Massnahmen erfolgreich umgesetzt werden.

Bedürfnis der Nutzer: Garcia-Perez und Ayres (2010, S. 50) kommen zum Schluss, dass selbst wenn das WM-Team auf offene Arme stösst, d.h. wenn die Nutzer:innen grundsätzlich die Einführung eines Tools begrüssen, Organisationen nicht davon ausgehen können, dass die Einführung z. B. eines Wikis das Problem der Wissensteilung lösen kann. Stocker und Tochtermann (2012, S. 228 f.) fügen an, dass Unternehmen beim Wissenstransfer oft zu technologieorientiert denken. Die, zum Teil in kreativ, entwickelten Einsatzszenarien im Bezug zu Wikis sind vermutlich oft am Bedarf der Anwender vorbeikonzipiert. Es lohnt sich dementsprechend die Bedürfnisse der zukünftigen Nutzer:innen zuerst zu untersuchen, bevor ein solches Tool eingeführt werden soll. Für die Nutzer:innen ist es schlussendlich massgeblich entscheidend, ob sie aus der Wissensbasis einen individuellen Mehrwert für ihre Arbeit erhalten (Stocker und Tochtermann 2012, S. 230). Voigt und Orth (2016, S. 361) schlagen deshalb folgendes vor: «Um die Mitarbeiter im Rahmen des WM-Projektes nicht zu demotivieren, sollten zuerst Massnahmen mit geringem Aufwand und möglichst schnell eintretendem Nutzen gewählt werden. Sicher müssen auch irgendwann die dringenden, grossen Themen angepackt werden. Aber bei einem sensiblen Thema wie WM, was sehr schnell mit negativen Assoziationen behaftet werden kann („Bringt nichts ausser Zusatzaufwand“), sind schnell wahrnehmbare Erfolge für die Mitarbeiter unabdingbar. Diese Erfolge sollten in der unternehmensinternen Kommunikation entsprechend transportiert werden». Probst et al. (2012, S. 276) nennen dies auch «Quick-Wins».

Vorleistung: Warta (2010, S. 94) stellte bereits fest, dass «erst wenn etwas drin ist, wird auch etwas ergänzt». Bei seinem Untersuchungsobjekt haben Werkstudent:innen zur Demonstration des Wikis beispielhafte Inhalte eingegeben. Nur so war es aus Sicht von Warta möglich, eine gewisse Aufmerksamkeit für das System zu gewinnen. Auch Stocker und Tochtermann (2012, S. 215) empfehlen, bereits mit ausreichend vielen Inhalten zu starten.

3.4.3 Zusammenfassung

Aus der Mehrfachfallstudie mit den sieben Unternehmen mit Wikis von Stocker und Tochtermann (2012, S. 217) können die wichtigsten Erfolgsfaktoren im Bereich Unternehmenswikis, nach Anzahl Nennungen sortiert werden: Bewerbung und Akzeptanzmassnahmen (5 Nennungen), Rollout mit Inhalten (4 Nennungen), Klarheit über den Business

Case (4 Nennungen), engagiertes Kernteam (4 Nennungen), Engagement von oben als Voraussetzung (3 Nennungen), offene Firmenkultur bzw. Change (3 Nennungen)

Nimmt man dazu noch die fünf Handlungsfelder nach Zietz (2010, S. 151) können Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Implementierung von Wissensmanagement-Konzepten ausgesprochen werden: Unternehmenskultur, Unternehmensführung und Strategie, Organisation und Prozesse, Mitarbeiterführung und Personalentwicklung, Informationstechnologie.

3.5 Evaluationsmethoden

Zum Thema Evaluation von Wikis wurden in der Fachliteratur unterschiedliche Methoden gewählt. Während Ebersbach (2008, S. 140 f.) sowie Warta (2010, S. 187 ff.) für die Evaluation von Wikis technische Größen als Evaluationskriterien einsetzen, wählen Stocker und Tochtermann (2012) die Methode der Mitarbeiterbefragung. Faber (2007) entwickelt ein integratives Referenzmodell für das WM in Unternehmen. Hopf (2009) ihrerseits hat einen Fragebogen zur Eruiierung von Wissensbarrieren entwickelt. Diese werden in diesem Unterkapitel vorgestellt.

3.5.1 Evaluation von Wissensmanagement

Faber (2007, S. 470) nutzt als Bewertungskriterien zum WM im Unternehmen Leitfragen zu den einzelnen Wissensbausteinen. Für die vorliegende Arbeit ist folgende Auswahl an Leitfragen zu den Abschnitten «Wissensanwendung», «Wissenssensibilisierung», «Management der Rahmenbedingungen» sowie «Management IuK (Informations- und Kommunikationstechnologien)» interessant. Allerdings sind diese Leitfragen an die Geschäftsleitungsmitglieder und das Top-Management gerichtet.

Der Fitness-Check wurde von der Fraunhofer-Gesellschaft im Jahr 2011 entwickelt und bietet eine kurze Selbstbewertung (10 Minuten) des eigenen Unternehmens mithilfe eines Fragebogens. Damit kann der IST-Zustand, also die Stärken und Schwächen im Umgang mit Wissen festgestellt werden. In den Fragebogen als Excel-Datei ist auch ein automatisches Auswertungstool integriert (Orth et al. 2011, S. 26). Abgefragt werden einerseits die persönliche Einstellung zu den Wissensdomänen (ähnlich zu Wissensbausteinen) Wissensbedarf, Wissensverfügbarkeit, Wissen erzeugen, Wissen verteilen, Wissen anwenden sowie zu den drei Gestaltungsfelder Mensch, Organisation und Technik. Die Fragen sind direkt gestellt und eher an die Führungskräfte gerichtet. Eine 5er-Skala wird als Antwortmöglichkeiten angeboten (Fraunhofer IPK 2011, S. 4 ff.).

3.5.2 Fragebogen zur Identifikation von Wissensbarrieren

Hopf (2009) hat als Dissertation im Fachbereich Psychologie an der Humboldt-Universität Berlin einen Fragebogen zur Identifikation von Wissensbarrieren in Organisationen entwickelt. «Der Entwicklungsweg, der mit zwölf ausführlichen explorativen Experten-Interviews seinen Anfang nahm und schließlich über drei Erhebungswellen mit insgesamt 1.256 befragten Mitarbeitern lief, führte zu einem objektiven, reliablen und validen Fragebogen.» (Hopf 2009, S. 203). Der Fragebogen misst den Umgang mit Wissen und Wissensbarrieren in Organisationen und ist nach den Wissensbausteinen von Probst et al. aufgebaut. Die Wissensbausteine sind auf sieben Abschnitte verteilt (Hopf 2009, S. 251 ff.) Im Zusammenhang mit der vorliegenden Arbeit sind die Abschnitte Wissens(ver)teilung und Wissensnutzung relevant. Der Fragebogen enthält auf allen Seiten Anleitungen und erläutert Begriffe wo nötig, ist also auch für Laien geeignet. Nach jedem Block wird von der Person eine Gewichtung verlangt. Zusätzlich werden Kommentarfelder für Fragen oder zu Verbesserungsvorschlägen angeboten. Für die Datenauswertung müssen gut die Hälfte der Fragen zuerst umgepolt werden. Zum Fragebogen wird auch eine Benchmark-Tabelle nach Branchen mitgeliefert.

3.5.3 Quantitative Kenngrößen für Unternehmenswikis

Ebersbach et al. (2008): Das Forscherteam Ebersbach (Hallo Welt GmbH), Krimmel (Hochschule der Medien Stuttgart) und Warta (Robert Bosch GmbH) hat auf Grundlage von quantitativen Studien zu Wikipedia und der anschliessenden Messungen dieser Kenngrößen im konkreten Projekt «Wikis bei Robert Bosch» eine erste Auslegeordnung von möglichen Kenngrößen ermittelt. Dabei unterscheiden sie zwischen eindimensionalen Kenngrößen, die jeweils nur eine bestimmte Sicht auf den Datenbestand erlauben, und mehrdimensionalen Kenngrößen, die Aussagen über kollaboratives Arbeiten und den Lebenszyklus von Artikeln machen können. Gemäss Ebersbach et al. (2008, S. 134) befassen sich die meisten Studien rund um die Wiki-Forschung mit Wikipedia, da die Datenbasis im Gegensatz zu Unternehmenswikis frei zugänglich ist. Die Autoren legen bei der Sammlung von möglichen Kennzahlen den Fokus weniger auf die Qualität der Artikel, sondern vielmehr auf den kollaborativen Aspekt. Die Nutzer-Analyse in einem Unternehmenswiki soll sich gemäss den Autoren eher mit der Frage nach der Motivation und der Integration der Wiki-Arbeit in den Arbeitsalltag beschäftigen. Ein interessanter Aspekt bildet hier «der Einfluss der Schreib- und Lesebeschränkungen auf die Zusammenarbeit sowie die grössere Transparenz durch fehlende Anonymität der Autoren» (Ebersbach 2008, S. 139). Ergebnisse: «Die erhobenen Kenngrößen besitzen isoliert

relativ wenig Aussagekraft. In der Kombination mehrerer Grössen ist sichtbar geworden, dass das Medium Wiki in der betrachteten Organisationseinheit noch dabei ist, sich zu etablieren.» (Ebersbach 2008, S. 154).

Auf der Suche nach Indikatoren für den Erfolg und die Akzeptanz von Wikis hat Warta (2010, S. 187) die Kenngrössen auf Grundlage von Ebersbach et al. (2008) noch weiter ausgearbeitet. Ziel seiner Dissertation im Fachbereich Informatik und Informationswissenschaft an der Universität Konstanz war es, Indikatoren, welche für den erfolgreichen Einsatz von Unternehmenswikis verantwortlich sind zu ermitteln, zu strukturieren und zu bewerten. Seine Untersuchung in der Hauptstudie umfasste quantitative Daten aus Logfile-Analysen von 110 Unternehmenswikis und qualitativen Daten aus 12 Interviews mit Wiki-Experten. Als Ergebnis konnte er Kennzahlen ermitteln und testen, die es erlauben den Erfolg von Unternehmenswikis zu bewerten und somit vergleichbar zu machen.

3.5.4 Nutzerbefragung zur Analyse von Unternehmenswikis

Garcia-Perez und Ayres (2010, S. 48) analysierten einerseits die vorhandenen Logfiles ihres Wikis, andererseits führen sie auch Nutzerbefragungen in Form von Interviews oder Online-Befragung durch. Folgende Fragen wurden den Mitarbeitenden gestellt: «Are you aware of the Wiki and the resources it contains? Have you ever used the Wiki? If so, was it a positive experience? Are you using the Wiki at present? Why? How could the Wiki be improved?»

In der Mehrfachfallstudie von Stocker und Tochtermann (2012) werden einerseits Interviews mit den Projektleitenden durchgeführt und andererseits werden Nutzerbefragungen durchgeführt. Die untersuchten Unternehmenswikis sind bis auf eine Ausnahme alle ungefähr 1.5 Jahre alt. Die Nutzerbefragung umfasst folgende Themenblöcke: Wiki-Nutzung, Information und Kommunikation, Wiki und Aufgaben, Motivation und Nutzen, Kultur und Akzeptanz, Angaben zu den Befragten (Stocker und Tochtermann 2012, S. 265-273).

3.5.5 Zusammenfassung

Für die vorliegende Master Thesis werden die Evaluationsmethoden aus Sicht des Evaluationsgegenstandes «wikimia» analysiert. Die Evaluation mittels quantitativen Kenngrössen bietet eine erste Einschätzung zum Einsatz von «wikimia». Ein direkter Vergleich mit anderen Unternehmenswikis ist in dieser Arbeit nicht zentral. Die Haupt-Evaluationsmethode bildet die Nutzerbefragung. Durch das sehr heterogene Publikum und dem sehr konkreten Fokus auf «wikimia» kann nicht auf einen etablierten Fragebogen wie z.B. von

Hopf (2009) zurückgegriffen werden. Als Vorbild dient die durchgeführte Nutzerbefragung von Stocker und Tochtermann (2012). Eine wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Befragungsmethode erfolgt im Kapitel 6.1.

4 Fragestellungen und Forschungsdesign

Auf Grundlage des Literaturreviews folgt in diesem Unterkapitel die Formulierung des Forschungsproblems und die Erarbeitung des Forschungsdesigns. Das Forschungsziel wurde bereits im Kapitel 1 vorgestellt und lautet:

Evaluation eines Unternehmenswikis aus Sicht des Wissensmanagements, am Beispiel von wikimia.

Die Evaluation der Wissensdatenbank «wikimia» ist bereits im Projekt «viamia» vorgesehen. Der Bedarf nach einer Evaluation wird dadurch verstärkt, da seitens der AG Wissensdatenbank eine sehr tiefe Beteiligung an der Wissensdatenbank festgestellt wurde. Aus den Erwartungen seitens AG Wissensdatenbank, soll demnach der Prototyp «wikimia» evaluiert werden, um zuerst Erkenntnisse darüber zu erhalten, weshalb die Beteiligung so gering ist und nachfolgend, mögliche Weiterentwicklungen anzuvisieren, die zu einer erfolgreichen Implementierung der Wissensdatenbank führen können. In der Fachliteratur gibt es einige Studien, die sich mit der Standortbestimmung von WM in einem Unternehmen befasst haben. Andere haben die Wissensbarrieren genauer untersucht und es gibt ein paar wenige, die sich speziell dem Thema Wiki gewidmet haben. Die Kombination von Wissensbarrieren und Unternehmenswikis lässt sich so konkret in der Fachliteratur nicht finden, was vermuten lässt, dass es sich hier um eine Forschungslücke handelt. Daher lautet die zentrale Forschungsfrage wie folgt:

Kann der Erfolg eines Unternehmenswikis mithilfe einer Evaluation mittels Wissensbarrieren vorausgesagt werden?

Es wird demnach untersucht, ob die Analyse der vorhandenen Wissensbarrieren dazu geeignet ist Aussagen zu einem nachhaltigen Erfolg eines Unternehmenswikis treffen zu können. Somit wird angenommen, dass wenn Wissensbarrieren in einem Wissensmanagement-Konzept ausfindig gemacht werden können, daraus zu schliessen ist wo mögliche Handlungsfelder liegen, um das untersuchte WM-Konzept besser zu etablieren.

Für die Untersuchung dieser Forschungsfrage werden drei Erhebungsmethoden als Mixed-Methode eingesetzt:

4.1 Methoden

Fallanalyse anhand der Fachliteratur

Diese Evaluationsstudie soll die Situation von «wikimia» analysieren. Hierfür ist es nötig, die Netzwerkorganisation der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung der Schweiz im

Hinblick auf WM zu analysieren. Dazu werden die zur Verfügung stehenden Projektunterlagen, sowie Studien und Berichte aus dem Bereich der BSLB beigezogen und diese in den Bezug zur Fachliteratur reflektiert. Aus der Diskussion zum Fall werden konkrete Fragestellungen aufgestellt, welchen im empirischen Teil nachgegangen wird.

Nutzerbefragung

Die aufgestellten Fragestellungen aus der wissenschaftlichen Literatur als auch aus der Fallanalyse sollen in einer Nutzerumfrage in Anlehnung an Stocker und Tochtermann (2012) überprüft werden. Die Erkenntnisse sollen in dieser Masterthesis eine Evaluationsfunktion einnehmen. Döring (2014, S. 172) zählt dabei folgende Evaluationsfunktionen auf: Erkenntnisfunktion, Lern- und Dialogfunktion, Optimierungsfunktion, Entscheidungsfunktion, Legitimationsfunktion, Optimierungsfunktion. Unter letzterem ist folgendes gemeint: «Über die reine Wissenserweiterung und damit verbundene Lern- und Dialogprozesse hinaus soll Evaluation oft Erkenntnisse liefern, die zur zielgerichteten Verbesserung des Evaluationsgegenstandes beitragen können.» (Döring 2019, S. 178). Im Zusammenhang mit der Befragung weist Hopf (2009, S. 183) darauf hin, dass bereits diese Nutzerbefragung auch schon eine Intervention darstellt: «Die Wirkung entfaltet sich darüber, dass die Fragen die Befragten dazu bringen, sich mit dem Thema „unser Umgang mit Wissen“ auseinanderzusetzen, und dass dadurch der Blick für gewisse Defizite geschärft wird. Es entsteht eine erhöhte Empfindsamkeit und Aufmerksamkeit für das Thema WM». In dieser Phase gehört die Planung, die Vorbereitung sowie die Umsetzung der Datenerhebung.

Qualitative Interviews

Zur Evaluierung des Forschungsgegenstandes «wikimia» wird die Methode von qualitativen In-terviews ergänzend eingesetzt. Sie sollen einerseits dabei unterstützen, die Einschätzung zum WM-Tool aus der Praxis zu erhalten und andererseits sollen mit diesen Interviews mögliche Weiterentwicklungen des Tools sowie des WMs in der BSLB anvisiert werden, die für den spezifischen Fall praxisnah empfohlen werden können.

4.2 Fragestellungen

Auf Grundlage des Literaturreviews lassen sich nun konkrete Fragestellungen an das Evaluationsobjekt stellen. Diese werden in vier Themenblöcken zusammengefasst und jeweils die Methodik dazu angegeben:

Fragestellungen		Methodik
1	WM in einer Netzwerkorganisation	Fallanalyse
1.1	Enthält «wikimia» Elemente, die für ein WM geeignet sind?	
1.2	Welche Learnings aus eDoc sowie Inhalte aus den Studien und Berichten sind für das WM der nationalen BSLB relevant?	
1.3	Welche Erfolgsfaktoren sind im Projekt «wikimia» zu erkennen?	
2	Wiki als WM-Tool	Fallanalyse
2.1	Erfüllt «wikimia» die Kriterien eines Unternehmenswikis?	
2.2	Welches Evaluationsinstrument scheint für die Evaluation sinnvoll?	
3	Evaluation «wikimia» aus Sicht der Nutzer:innen	Fragebogen
3.1	Welche Wissensbarrieren sind bei der Wissensnutzung und Wissensteilung auf «wikimia» massgeblich vorhanden?	
3.2	Welche Resultate aus der Umfrage sind für das WM der nationalen BSLB relevant?	
4	Empfehlung zum Aufbau eines WM für die nationale BSLB	Interview
4.1	Welche Anpassungen können kurzfristig eine erfolgreiche Implementierung von «wikimia» unterstützen?	
4.2	Welche Aspekte sollten beim Aufbau eines WM der nationalen BSLB berücksichtigt werden?	

Tabelle 5: Fragestellungen und Methoden der Datenerhebung

4.3 Forschungsdesign

Die Fragestellungen dienen der Arbeit als roter Faden. Die folgende Grafik zeigt den Verlauf der Evaluationsstufen. Nachdem das Forschungsziel und die Forschungsfragen nun formuliert sind, folgt der umfassende Literaturreview, welcher über die gesamte Zeitspanne erfolgt. Die erste Evaluationsstufe bildet die Fallanalyse der Netzwerkorganisation, die mit der wissenschaftlichen Einordnung abgeschlossen wird. Die Erkenntnisse daraus fliessen in die Entwicklung der Nutzerbefragung, welche die zweite Evaluationsstufe ist. Anschliessend folgen die qualitativen Interviews, die auf den Erkenntnissen der Nutzerbefragung aufbauen. Die Ergebnisse aus allen Evaluationsstufen fliessen in die Ergebnispräsentation ein. Aus den Ergebnissen lassen sich die Handlungsempfehlungen formulieren zuhanden der AG Wissensdatenbank.



Abbildung 6: Forschungsdesign

5 Fallanalyse «wikimia»

In diesem Kapitel folgt die Einordnung der Evaluationsstudie mit dem Evaluationsobjekt «wikimia». Um das Forschungsproblem zu formulieren, wird die Netzwerkorganisation beschrieben und die relevanten Studien, Berichte und Projekte mit Bezug zu WM in der BSLB vorgestellt. Im Anschluss wird das Evaluationsobjekt «wikimia» im Kontext der «viamia»-Beratung umschrieben mit den Spezifikationen zur Wissensdatenbank. Auf Grundlage dieser Beschreibung folgt im letzten Kapitel eine Zwischenbilanz zu den Fragestellungen und eine erste Reflexion zum Evaluationsobjekt.

5.1 Die Netzwerkorganisation KBSB

Es gibt nicht DIE öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung der Schweiz. Die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungsstellen sind kantonal geregelt und bilden für sich bereits eine Einheit. Ihre gemeinsame Grundlage ist im Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG; BR 412.10; Stand: 01.01.2022) festgelegt.

Die Erziehungsdirektorenkonferenz EDK beauftragt für die Koordination der kantonalen BSLB eine Fachkonferenz: die Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung KBSB. Die KBSB bildet «eine nationale Plattform für die Koordination des Fachbereiches sowie den Informations- und Erfahrungsaustausch unter den Leiterinnen und Leitern der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.» (EDK 2016, S. 3).

Die KBSB umfasst Mitglieder aller 26 Kantone und dem Fürstentum Lichtenstein. Acht Mitglieder aus verschiedenen Kantonen bilden den Vorstand. Die Kantone sind zudem in Regionalkonferenzen organisiert, welche die Regionen als auch die Sprachregionen repräsentieren. Die Fachkommission Dienstleistungen und Statistik behandelt, koordiniert und delegiert Aufträge aus dem KBSB-Vorstand. Sie achten auf eine einheitliche Datengrundlage und einem interkantonalen Vergleich. (EDK 2022).

Zur umfassenden Beschreibung der öffentlichen BSLB muss auch das Schweizerische Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB genannt werden. Das SDBB ist eine Fachagentur der Schweizerischen Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren EDK. In den Statuten werden folgende Angaben zum Zweck deklariert: «Das SDBB (...) a. übernimmt Vollzugs- und Entwicklungsaufgaben im Bereich der Berufsbildung, der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, b. gewährleistet die interkantonale Zusammenarbeit bei Dienstleistungen im Bereich der Berufsbildung, der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung und entwickelt Synergien zwischen den

beiden Bereichen und c. erbringt Dienstleistungen im Auftrag Dritter.» (SDBB 2017, S. 1 f.). Für die Weiterentwicklung ihrer Produkte kann das SDBB auf Fach- und Subkommissionen mit Mitgliedern aus den kantonalen Stellen zurückgreifen (SDBB 2022b).

In jüngster Zeit sind Bestrebungen in Gang vermehrt im Netzwerk zu agieren. An der Plenarversammlung der EDK vom 22. Oktober 2021 wurde eine nationale Strategie für die BSLB verabschiedet und mit einem Aktionsplan in die erste Umsetzungsphase bis Ende 2023 gestartet (EDK 2021, S. 1 f.). Die nationale Strategie besteht aus fünf strategischen Stossrichtungen mit jeweils mehreren strategischen Zielen beinhalten. Die Stossrichtungen eins bis drei betreffen die Inhalte, Konzepte und Angebote der BSLB. Die Stossrichtungen vier und fünf beziehen sich auf übergreifende Themen wie Organisation, Prozess, Forschung und Entwicklung sowie Aus- und Weiterbildung (EDK 2021, S. 4).

Aus der nationalen Strategie lässt sich erahnen, dass das Thema WM an Bedeutung gewinnt. Dies widerspiegelt sich in zwei Aspekten, nämlich beim Commitment eng zusammen zu arbeiten (Stossrichtung 4: Organisation und Kommunikation) sowie Angebote gemeinsam zu entwickeln (Stossrichtung 5: Positionierung und Weiterentwicklung der BSLB, Forschung und Entwicklung, Aus- und Weiterbildung).

5.2 Studien, Berichte und Projekte im Kontext des WM

Die nationale Strategie wurde auf Grundlage von wissenschaftlichen Studien und Berichten entwickelt (EDK 2022). Als Grundlage für diese Masterthesis sind deshalb diese ebenfalls relevant und werden aus der Perspektive «WM» gesichtet:

5.2.1 Thematischer Grundlagenbericht «Berufsbildung 2030»

«Berufsbildung 2030» ist eine gemeinsame Initiative von Bund, Kantonen und Organisationen der Arbeitswelt. Damit soll erreicht werden, dass Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt und in der Gesellschaft erkannt werden und die Berufsbildung entsprechend fit für die Zukunft gemacht werden kann. In diesem Rahmen wurden 30 Projekte lanciert. Das SBFI hat im Hinblick auf die Umsetzung des Leitbildes Berufsbildung 2030 verschiedene Grundlagenberichte in Auftrag gegeben. Im Bereich der BSLB wurde der thematische Grundlagenbericht «Berufsbildung 2030», Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB)» von Prof. Dr. Andreas Hirschi, Universität Bern im April 2018 veröffentlicht. Im Folgenden als Hirschi-Bericht genannt (SBFI 2022; Hirschi 2018).

Das Thema WM wird in diesem Bericht nicht explizit erwähnt. Jedoch können aus den Schlussfolgerungen betreffend veränderte Kundenbedürfnisse und Kompetenzerweiterung der Beratungspersonen Schlüsse für das WM gezogen werden. Als zentrale Aufgabe der BSLB gilt die Vermittlung von bildungs- und arbeitsmarktbezogener Information (Council of the European Union 2008). Hirschi (2018, S. 16) hält fest, dass die Digitalisierung den Zugang zur Information grundlegend verändert hat. Dadurch kann sich die BSLB nicht mehr als Monopol von gesicherter, qualitativ hochstehender Dokumentation im Bereich der Aus- und Weiterbildung behaupten. Dies hat Auswirkungen auf die Rolle der Beratungspersonen hinsichtlich Informationsvermittlung und auch hinsichtlich ihrer Position als Bildungs- und Arbeitsmarktexpert:innen. Hirschi (2018, S. 17) sieht folgende Veränderung der Beratungskompetenz: «In persönlichen Beratungen steht weniger die Informationsvermittlung im Zentrum, sondern vielmehr Personen (a) gezielt ausgewählte Informationen zu Aus- und Weiterbildungen und Aspekten des Arbeitsmarkts zur Verfügung zu stellen; (b) individuell angepasst und gezielt qualitativ hochwertige Informationsquellen (Webseiten, Bücher, Magazine) zu vermitteln und zu empfehlen, (c) bei Herstellung von Kontakten zu Drittpersonen zu unterstützen, die ihnen persönlich nützliche Informationen geben könnten (Netzwerk aufbauen und nutzen); (d) zu helfen, die Bereiche zu identifizieren, in denen ein Mangel an Wissen oder unrealistische Vorstellungen vorhanden sind; (e) bei der kritischen, objektiven Beurteilung von vorhandenen Informationen und Annahmen zu unterstützen, sowie (f) darin zu helfen, vorhandene Informationen zu beurteilen, deren Nutzen und persönliche Relevanz abzuwägen und diese sinnvoll in die eigene Berufswahl und Laufbahnplanung einzubeziehen.»

Gemäss dieser Aussage kann man interpretieren, dass Hirschi Informationsvermittlung unter zwei Aspekten versteht. Es gibt eine unpersönliche Informationsvermittlung [Fachjargon: Selbstinformation] und eine persönliche Informationsvermittlung innerhalb eines Beratungssettings. Eine unpersönliche Informationsvermittlung bedeutet im Fall der BSLB z. B. eine erste Orientierung in der Informationslandschaft, ein Wahrnehmen einer Triagefunktion im Erstkontakt mit der ratsuchenden Person, ein Aushändigen von Informationsmaterial bis hin zu einer eher oberflächigen Beantwortung von gestellten Fragen. Eine persönliche Informationsvermittlung hingegen bedeutet eine tiefgründige Auseinandersetzung mit der Situation der ratsuchenden Person, was einer klassischen Beratungssituation entspricht. Es führt dazu, dass z.B. im Anschluss an die Situation angepasste Inhalte vermittelt werden, in Form von Online- oder Printmedien, Tipps und Ratschlägen unter dem Aspekt der «Hilfe zur Selbsthilfe» oder auch Kontaktadressen für weitere Abklärungen.

5.2.2 Berufsberatung 4.0

Die Studie Berufsberatung 4.0 wurde im Auftrag der EDK, der KBSB und von Movetia (Nationale Agentur für Austausch und Mobilität) durch das Schweizerische Institut für Informationswissenschaft durchgeführt. Sie basiert auf dem Hirschi-Bericht und wurde im April 2019 veröffentlicht. Die Studie wurde von einer Projektgruppe begleitet, bestehend aus BSLB-Mitarbeitenden aus den Kantonen AG, GR, SZ, VS und ZH. Die Leitfrage lautete: Welche technologischen Entwicklungstrends der Informationsbeschaffung, Informationsvermittlung und Interaktionsmöglichkeiten sind im Kontext der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung in den nächsten 10 Jahren zu berücksichtigen? Welche Szenarien und Empfehlungen lassen sich ableiten? (Schade et al. 2019, S. 8). Das Thema WM wird in dieser Studie an zwei Stellen erwähnt.

Vernetztes WM: Mit einem vernetzten WM könnten sich die BSLB als «Lernende Organisation» profilieren und sich somit agiler auf dem Markt bewegen. Dafür schlägt die Studiengruppe eine Entwicklung der Applikation «Interaktive Toolbox» vor. «Die interaktive Toolbox ist als Plattform für den Datenaustausch, die Kommunikation und Kollaboration zwischen Kunden und Mitarbeitenden der BSLB angedacht. Innerhalb der BSLB kann die Toolbox als Wissensbasis für die Entwicklung neuer Angebote und für den fachlichen Austausch verwendet werden.» (Schade et al. 2019, S. 84).

Systematische Nutzung von organisationalem Spezialwissen: Die Studiengruppe stellt grundsätzlich einen Bedarf einer stärkeren Vernetzung der BSLB auf sprachregionaler, aber auch nationaler Ebene fest. Dadurch könnten kleinere Organisationen an spezialisierte Informations- und Beratungsangebote anderer Kantone gelangen und ihrerseits ihr Spezialwissen dem Netzwerk zur Verfügung stellen. Als Methoden schlagen Schade et al. (2019, S. 92) unter anderem Wissenslandkarten für eine bessere Transparenz von vorhandenem Fach- und Expertenwissen vor. Wissenslandkarten geben eine Orientierung über das Wissen in einem Unternehmen, in dem die Wissensträger und Wissensquellen dargestellt werden und können damit eine Transparenz schaffen. Dadurch kann vorhandenes Wissen auffindbar sein, Lücken im Wissen sichtbar werden und neues Wissen in die Bestände integriert werden (Ott 2013, S. 32 f.).

5.2.3 Entwicklungs- und Koordinationsbedarf der kantonalen BSLB

Die Studie Entwicklungs- und Koordinationsbedarf der kantonalen BSLB von Schmidlin et al. (2019), im Auftrag der EDK und des SBFJ, baut auf dem Hirschi-Bericht auf und wurde im September 2019 veröffentlicht. Die Studie hatte einerseits zum Ziel einen Vergleich zwischen dem aktuellen Zustand der BSLB und den Aussagen aus dem Hirschi-

Bericht zu ziehen. Zum anderen wurde untersucht inwiefern die BSLB bei der Wohnbevölkerung als auch bei den Unternehmen in der Schweiz bekannt ist. (Schmidlin et al. 2019, S. VIII). Aus den Erkenntnissen haben Schmidlin et al. (2019, S. 92-95) unter anderem auch Empfehlungen mit Relevanz bezüglich WM formuliert.

Selbstverständnis der BSLB klären und definieren: Die kantonalen BSLB sollen ein nationales Verständnis entwickeln bezüglich ihrer Rolle in den Bereichen lebenslangen Lernens sowie der Gestaltung von Laufbahnkompetenzen, mit dem Ziel sich von anderen (öffentlichen) Beratungsdienstleistungen abzugrenzen. Es wird von einer nationalen Dachmarke «BSLB» gesprochen, damit die BSLB eine klare Wirkung auf die Anspruchsgruppen hat.

Strategische Handlungsfelder und Wertschöpfungsprozesse definieren: Die BSLB soll auf der nationalen Ebene klären, welche Angebote und Dienstleistungen künftig welcher Zielgruppe angeboten werden und dies als Grundangebot in allen Kantonen bereitzustellen. Dafür sollten Standards definiert werden und wo nötig fehlende Kompetenzen aufgebaut werden.

Nationale Strukturen stärken: Interkantonal koordinierte Entwicklungen von Angeboten geben einen Orientierungsrahmen und legen Mindeststandards für die Umsetzung in den Kantonen fest. Daher empfiehlt die Studiengruppe Angebote, wo es sinnvoll ist national oder zumindest überregional zu entwickeln und anzubieten.

5.2.4 eDoc

Bekanntestes Projekt innerhalb der BSLB in den letzten Jahren war die Fachdatenbank eDoc, als interne Plattform auf www.berufsberatung.ch, dem offiziellen schweizerischen Informationsportal der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Diese Fachdatenbank wurde 2007 vom SDBB im Auftrag der Kantone lanciert. Das Projekt startete mit dem Ziel eine interkantonale Anwendung aufzubauen, um die sogenannte Stammdokumentation (die physische Sammlung von Fachdokumentation in den kantonalen Stellen) schrittweise in eine elektronische Dokumentation zu überführen. Die Datensätze umfassten Links und PDFs, die einem Beruf oder einer Aus- und Weiterbildung nach Swissdoc zugeordnet wurden. Die Erfassung erfolgte national in den drei Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch sowie aufgeteilt nach den thematischen Bereichen gemäss SD. Wollte die Datenbank zu Beginn nur ergänzende Daten erfassen, entwickelte sich mit der Zeit eine, für Fachpersonen, vollintegrierte Katalogsuche zu allen relevanten Inhalten zu den Berufen und Aus- und Weiterbildungen (Meier 2020, S. 1). Die Fachkommission Information-BSLB hat im August 2019 den Entscheid gestützt, die Anwendung eDoc

einzustellen. Der Schlussbericht enthält die Gründe für den Abbruch und zeigt die Learnings auf. Diese werden in der folgenden Tabelle vorgestellt (Meier 2020, S. 6 ff.):

Projektmanagement	<p>Projektziele und Projektauftrag veränderten sich über die Zeit und wurden national nicht einheitlich abgestützt.</p> <p>Definition der Hauptzielgruppe war nicht scharf genug: Wer ist der Endnutzer? Die Beratungspersonen, die Fachpersonen der Information und Dokumentation oder die Ratsuchenden?</p> <p>Zu rasche Lösungsentwicklung, zu wenig Fokus auf die Entwicklung der IT-Architektur.</p>
Entwicklung/Technologie	<p>Die Entwicklung der eDoc-Abfragen wurden primär von Fachleuten der Information und Dokumentation vorangetrieben, mit kaum Einbezug der Beratungspersonen und keinem Einbezug von Endkunden. Ein wichtiges Learning ist es, bei der Entwicklung von neuen Internetanwendungen die Hauptzielgruppen einzubeziehen.</p> <p>eDoc wurde in einer Zeit entwickelt, als bb.ch noch eine veraltete Plattformtechnologie aufwies. Nach dem Relaunch im Jahr 2016 wurde das Portal aufgewertet hin zu einer service-orientierten Webseite mit grossen Datenbanken wie Lehrstellen, Berufe, Aus- und Weiterbildungen, Infoveranstaltungen etc. Aktuell befindet sich bb.ch in einer Neukonzeption der IT-Architektur.</p>
Fachlich-Inhaltliche Ausrichtung	<p>Grundsätzlich war man sich darüber einig, Inhalte, welche in den Modulen von berufsberatung.ch nicht bewirtschaftet werden, redaktionell aufzuarbeiten und zu sammeln. Dies zeigte sich insbesondere in den Bereichen der Allgemeinen Themen (gemäss SD) und bei den kantonalen und regionalen Inhalten. Meier empfiehlt eine generelle Überprüfung der SD-Systematik.</p>

Tabelle 6: Auszüge aus dem Schlussbericht eDoc (vgl. Meier 2020, S. 6 ff.)

Aufgrund des Abbruches mussten sich die Kantone nach anderen Lösungen umsehen. Der Bedarf nach einer technischen Lösung zur Dokumentation von Fachinformationen, die so nicht auf berufsberatung.ch zugänglich sind, bestand nach wie vor. Einige haben die kantonalen Webseiten ausgebaut und andere haben interne Datenbanken aufgebaut.

5.2.5 Ausblick: Wissensmanagement in der BSLB

Gemäss Urs Brüttsch, Vorstandsmitglied der KBSB (Brüttsch 2022) wird das Thema «WM in der BSLB» nun konkretisiert und ist bereits im Aktionsplan 2023 der KBSB aufgeführt. Darin steht folgendes: «Mit diesem Aktionsplan einigen sich die Kantone auf diejenigen Aktionen, die auf der gesamtschweizerischen Koordinationsebene im Rahmen der EDK zu treffen sind.» (KBSB 2021a, S. 1). Das Thema WM wird in diesem Aktionsplan der Stossrichtung 4 «Organisation und Kommunikation» zugeordnet und ist mit folgender

Aktionsbeschreibung aufgeführt: «Es wird eine Plattform für den Austausch von Instrumenten, Arbeitsmitteln und Informationen (z. B. Arbeitsmarktinformationen) geschaffen. Es sind Konzepte definiert, wie die Inhalte aktuell gehalten und das WM aktiv bewirtschaftet werden.» (KBSB 2021b, S. 8). Voraussichtliche Terminplanung: Bestandsaufnahme in den Kantonen und beim SDBB und Konzepterarbeitung im Jahr 2023, sowie die Umsetzung im Verlauf der Jahre 2024/2025. Das Budget wurde ebenfalls bereits eingegeben. Der Zeitpunkt der Masterthesis liegt ideal, um die gewonnenen Erkenntnisse aus der Evaluationsstudie «wikimia» ins Projekt Wissensmanagement in der BSLB einbringen zu können.

5.3 Forschungsgegenstand: «wikimia»

Die KBSB hat im Frühjahr 2019 die nationale Strategie verabschiedet und beinahe gleichzeitig beschloss der Bundesrat seinerseits Massnahmen, um die Arbeitsmarktfähigkeit der Schweizer Bevölkerung zu stärken. Im November 2019 hat sich die KBSB dafür ausgesprochen, die Massnahme 3 «kostenlose Standortbestimmung für Personen über 40» gemeinsam umzusetzen. 2021 haben elf Pilotkantone in den drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch das Beratungsangebot «viamia» gestartet. Seit 2022 sind nun alle Kantone in der Schweiz dabei.

Zum Projekt wurde das Teilprojekt Wissensdatenbank geschaffen. Thematisch ist das Teilprojekt dem Modul «Arbeitsmarkttrends» als Bestandteil der «viamia»-Beratung zuzuordnen. Dieses Modul soll dabei die Beratungspersonen unterstützen die Arbeitsmarktfähigkeit der Ratsuchenden einzuschätzen. (KBSB 2021b, S. 6).

5.3.1 Die Rolle von wikimia im Modul «Arbeitsmarkttrends»

Für eine optimale Vorbereitung sollen sich die Beratungspersonen im Vorfeld der Beratung mit dem Arbeitsmarkt der aktuellen Branche des Kunden/der Kundin befassen, gibt es Hinweise auf einen möglichen Quereinstieg oder eine Neuorientierung in eine andere Branche, so soll auch dort recherchiert werden. Die Recherche soll folgende Erkenntnisse liefern: Einschätzung des Fachkräfteüberschuss bzw. -mangel, Anzahl offener Stelleninsetrate, abklären der Stellenmeldepflicht in der entsprechenden Branche, allgemeine Entwicklung der Zahlen wie Beschäftigte Branche/Beruf, Stellensuchende im Schweizer Vergleich, Bildungsabschlüsse pro Jahr, Zuwandernde, Einfluss von aktuellen externen Ereignissen (z. B. Covid-19). Diese Inhalte sollen aus verschiedenen Quellen mit allgemeinem Bezug zum Arbeitsmarkt bezogen werden (z. B. arbeitsmarktinfo.ch, Bundesamt für Statistik, Job-Trends, Jobbörsen, SECO, etc.) aber auch über Kontakte mit

Fachpersonen, Fachstellen und Quellen aus dem jeweiligen Berufsfeld bzw. Branche. Als zentrale Quelle soll sich im Verlauf der Zeit die «viamia»-interne Wissensdatenbank «wikimia» etablieren. Die ersten Recherchen aus den genannten Quellen könnten bereits dazu veranlassen, bestehende Einträge zu ergänzen. Gemäss Beratungsablauf «viamia» spielt die Wissensdatenbank «wikimia» bei der Vorbereitung (Nutzung) und Nachbereitung (Teilung) eine Rolle (KBSB 2021b, S. 15 f.).

Den Beratungspersonen wird empfohlen genau abzuwägen, wie viel Aufwand sie für die einzelne Recherche aufwenden sollen (im Durchschnitt 25 Minuten für eine Recherche). Eine Möglichkeit den Aufwand zu minimieren, besteht darin, die Kundin bzw. den Ratsuchenden in den Rechercheprozess miteinzubinden. Dies insbesondere, wenn es sich erst während der Beratung herauskristallisiert, dass die ratsuchende Person ein neues Berufsfeld anvisiert. Die Beratungspersonen können entweder mit konkreten Inhalten dienen oder durch ihre Fragen den Ratsuchenden Anstösse geben, sie für ein Thema zu sensibilisieren und schliesslich dazu zu befähigen eigeninitiativ die Laufbahnplanung bzw. Stellensuche anzugehen. Umgekehrt ist es auch möglich, dass Ratsuchende ihrerseits Arbeitsmarktinformationen den Beratungspersonen zur Verfügung stellen (KBSB 2021b, S. 16).

Im Nachgang der Beratung wird der Kundin/dem Kunden ein Bericht zugestellt, welcher unter anderem auch eine Zusammenfassung der spezifischen Arbeitsmarkttrends beinhaltet. Im Anschluss ist es vorgesehen, dass die Beratungsperson die entsprechenden Erkenntnisse der Arbeitsmarktrecherche als Beitrag auf der Wissensdatenbank «wikimia» erfasst und somit die Erkenntnisse den Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung stellt.

5.3.2 Aufbau

«wikimia» wurde angelehnt an ein Wiki, durch eine Beratungsperson mit Programmierkenntnissen aufgebaut und gilt zum Zeitpunkt der Masterthesis noch als Prototyp. Die Plattform beinhaltet zwei verschiedene Bereiche:

«**Arbeitsgrundlagen**» enthält berufsneutrale, langfristig gültige Dokumente oder Links, die für die Beratung «viamia» nötig sind. Der erste Block beinhaltet die Arbeitsblätter nach den Modulen des Beratungsmodells GUIDE. Das GUIDE-Modell wurde von der BSL Oberwallis entwickelt und ist für die viamia-Beratung richtungsweisend. Der zweite Block enthält einerseits Hilfestellungen für die Arbeitsmarktrecherchen sowie für den «wikimia»-Eintrag in Form eigener Merkblätter und andererseits die wichtigsten Links und Dokumente zum Thema Arbeitsmarktanalysen. Der dritte Block enthält die

Projektunterlagen. Nur ausgewählte Nutzer:innen, primär Mitglieder der AG «Wissensdatenbank» haben hierzu Schreibrechte.

«**Berufsspezifische Beiträge**»: Die eigentliche Wiki-Funktion trifft man in diesem Bereich der Plattform an. Als Basis dient der Berufsindex auf Grundlage der SD-Systematik. Die Arbeitsergebnisse können hier über eine Erfassungsmaske erfasst werden. Zu den Vorgaben in der Erfassungsmaske:

Feld	Vorgaben
Berufe zuordnen	Zuteilung des Beitrags zu einem Beruf, einer Berufsfunktion, einer Berufsgruppe oder einer Branche. Betrifft die Recherche mehrere Berufe oder Berufsgruppen kann der Beitrag auch mehrfachverortet werden.
Arbeitsmarkt-recherche	Standardtext als Pflichtfeld: für die wichtigsten Inhalte (Pflichtfeld) Hintergrundinformation: für zusätzliche Inhalte oder Details (freiwillig) Beurteilung des Arbeitsmarktes bezüglich Stellenmangel bzw. Stellenüberschuss. Arbeitsgrundlagen: Quellen der Recherche in Form von Links oder PDF.
Region und Sprache	Die Wissensdatenbank existiert auf Deutsch, Französisch und Italienisch entsprechend können Beiträge in diesen Sprachen verfasst werden. Der Beitrag betrifft die ganze Schweiz, meine Region oder meinen Kanton. Zur Auswahl stehen die Grossregionen sowie die einzelnen Kantone.

Tabelle 7: Inhalte der Erfassungsmaske (vgl. viamia 2021, S. 3)

5.3.3 Guidelines

Die Nutzer:innen der Plattform haben hauptsächlich Schreibrechte im Bereich der «Berufsspezifischen Beiträge». Um die Aspekte der Nutzung sowie der Teilung von Beiträgen zu untersuchen, wird nun der Bereich «berufsspezifische Beiträge» weiter erläutert..

Die AG Wissensdatenbank hat Verhaltensregeln allgemein zur Plattform als auch im Detail bezüglich Auswahl der Quellen und thematischer Abgrenzung definiert. Im nächsten Abschnitt werden Ausschnitte daraus erläutert (viamia 2021, S. 3):

Wiki-Charakter	«die Wissensdatenbank soll ein hilfreicher Pool aktueller Arbeitsmarktinformationen sein. Es ist ausdrücklich gewünscht, dass neue Erkenntnisse ergänzt bzw. ältere aktualisiert oder Beiträge kommentiert werden. Die Bereitschaft voneinander zu lernen, einander zu ergänzen ist zentral für den langfristigen Erfolg und Nutzen der Datenbank.»
-----------------------	---

Fakten vs. Einschätzungen	«Fakten von persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen sowie Schlussfolgerungen trennen bzw. klar deklarieren. Denn Arbeitsmarktdaten können durchaus unterschiedlich interpretiert werden. Unterschiedliche Ansichten sind willkommen, vermitteln sie doch ein Gesamtbild (Crowd Intelligence).»
Respekt und Rücksichtnahme:	«Ein respektvoller Umgang untereinander ist selbstverständlich und wird für alle Beteiligten vorausgesetzt (z. B. in den Kommentaren).»
Keine Redundanzen	«Texte, Dokumente, Links, die schon auf anderen Plattformen verfügbar sind (z. B. berufsberatung.ch, arbeitsmarktinfo.ch etc.) sollen nicht auch noch (integral) in die Wissensdatenbank aufgenommen werden. Eine kurze Zusammenfassung bzw. ein Linkverweis genügen.»
Transparenz und Klarheit	«Es sollen zwei bis drei Quellen berücksichtigt, konkrete Zahlen genannt und Zitate belegt werden. Aus Datenschutzgründen dürfen keine Personendaten von Auskunftspersonen erfasst werden (z. B. Vorname, Name) (...) Widersprüchliche Recherche-Ergebnisse oder Unsicherheiten (Pandemie-Situation) können vorkommen und sollen erwähnt werden.»
Strenge Auswahl	«Es ist stets zu prüfen, ob die recherchierten Arbeitsmarktinformationen für die anderen «viamia»-Beratenden nützlich sind. Beschränkt brauchbare, ungenaue Informationen sollten besser nicht in die Datenbank aufgenommen werden.»
Sternchen (Metadaten)	«Die Sternchen entsprechen nicht einer Gesamteinschätzung aller Arbeitsmarkt-Aspekte für einen Beruf, sondern beziehen sich nur auf die Nachfrage, also gibt es einen Fachkräftemangel bzw. -überschuss.»

Tabelle 8: Verhaltensregeln für «wikimia» (vgl. viamia 2021a, S. 3)

Zudem steht den Redaktor:innen eine Orientierungshilfe für den Bericht und Datenbankeintrag zur Verfügung. Diese dient einerseits als Hilfestellung, und andererseits bietet eine Übersicht an relevanten Quellen. Das öffentliche Merkblatt «Den Arbeitsmarkt erkunden» bietet ebenfalls eine Hilfestellung für die Redaktor:innen (viamia 2021b, S. 1f.).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Dokumentation der Plattform sehr umfassend ist. Den wikimia-Nutzer:innen werden Hilfestellungen in Form von Merkblättern und kommentierte Linklisten zur Recherche nach Arbeitsmarktdaten gegeben. Im Gegenzug sprechen sie Empfehlungen (Guidelines) aus, zur umsichtigen Beteiligung in Form von qualitativ hochstehenden Beiträgen. Eine Verbindlichkeit zur Beteiligung ist nicht ausfindig zu machen, jedoch werden die Nutzer:innen daran appelliert sich aktiv zu beteiligen.

5.3.4 Organisation von «wikimia»

Für die Koordination der Plattform wurde die AG Wissensdatenbank gegründet mit einem Koordinator des SDBBs, vier Mitgliedern aus den drei Sprachregionen als fachlichen Support und einem Mitglied, das die Website konzipiert und programmiert hat und für den technischen Support der Website zuständig ist. Zur Nutzung von «wikimia» hat die AG Guidelines verfasst. (viamia 2021, S. 3ff.):

Bei der Erfassung eines Beitrages wird jeweils der Autor bzw. die Autorin mit ihrem Namen und der E-Mailadresse angezeigt. Aus Sicht der AG soll damit die Möglichkeit geschaffen werden, gezielt Rückfragen oder Feedbacks geben zu können. Sie nennen hier das Stichwort Crowd Intelligence. Der Beitrag selbst kann nämlich nur von der Autorin/dem Autor und von der Chefredaktion bearbeitet werden. Falls die Leserschaft inhaltliche Ergänzungen oder Korrekturen anbringen möchte, gibt es die Kommentarfunktion. Allerdings kann pro Leser jeweils nur ein Kommentar verfasst werden, sodass es nicht zu einer Chat-Funktion mutiert. Sie werden dabei angehalten keine Bewertung der Inhalte anzubringen (like/dislike). Ausführliche Besprechungen sollten demnach über E-Mail stattfinden. Zur Qualitätssicherung schickt die Chefredaktion ein oder alle zwei Jahre ein Erinnerungsmail an die Autoren, damit diese ihre Beiträge überprüfen. Die Chefredaktion kann auch jederzeit den Beitrag prüfen und anpassen. Die wikimia-Nutzer:innen haben mit dem Login auch eine Schulung erhalten.

Aus Sicht des Wissensmanagements scheinen diese Guidelines zwiespältig. Auf der einen Seite wird die Leserschaft animiert unter dem Motto «Crowed Intelligence» die Plattform zu beleben, gleichzeitig werden sie jedoch eingeschränkt die Beiträge zu ergänzen, anzupassen und zu kommentieren. Zudem werden die Autoren dazu verpflichtet ihre Beiträge aktuell zu halten.

5.3.5 Kennzahlen von «wikimia»

Bei der ersten Sichtung von «wikimia» entstand der Eindruck, dass im Verhältnis zur Gesamtzahl an Swissdoc-Nummern sehr wenige Beiträge existieren. Für eine genaue Bestimmung der Beteiligung werden die Kenngrößen von Warta (2010, S. 187 ff.) sowie Ebersbach (2008, S. 140 f.) beigezogen. Auf Anfrage beim Programmierer der Plattform konnten folgende Kenngrößen und Werte aus dem Bereich «berufsspezifischen Beiträge» exportiert werden, die in den folgenden Grafiken visuell dargestellt werden:

Anzahl registrierte Nutzer:innen und ihre Beteiligung im Bereich der berufsspezifischen Beiträge, nach Sprachregion:

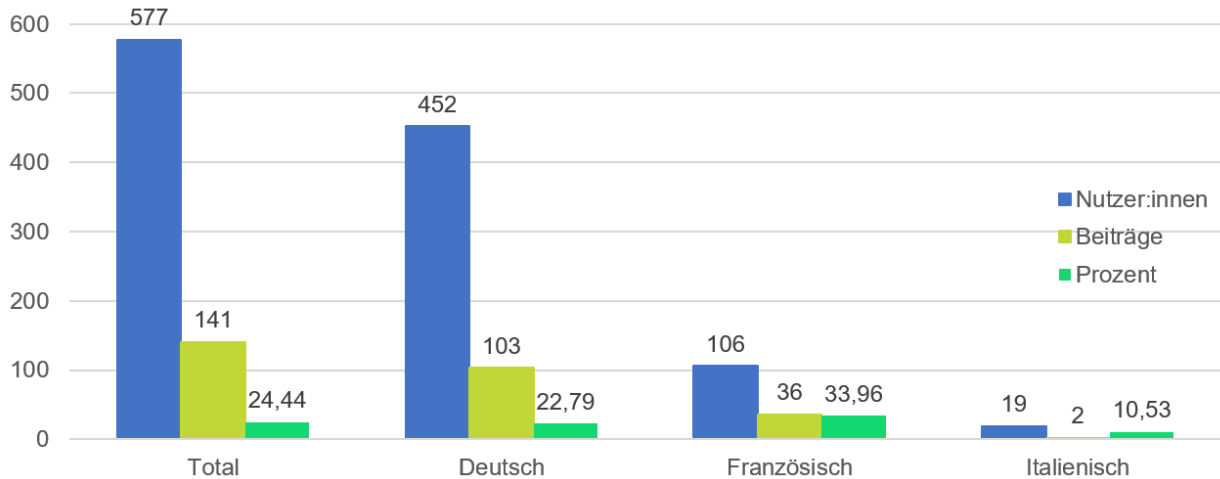


Abbildung 7: Nutzer:innen im Verhältnis zu den berufsspezifischen Beiträgen (Stand: 26.07.2022)

Aus der Grafik ist ersichtlich, dass das Verhältnis (Prozent) der Nutzer:innen zu den Artikeln in den drei Sprachregionen leicht variiert, wobei die französischsprachigen leicht mehr Artikel verfasst haben wie die deutschsprachigen Nutzer:innen. Die italienischsprachigen Nutzer:innen sind mit zwei veröffentlichten Artikeln unterversorgt. Spannend wäre hier die Gegenüberstellung der Beratungsfallzahlen über die gleiche Zeitspanne im Verhältnis zu den Einträgen.

Anzahl der Aktivitäten nach Monaten über die gesamte Laufzeit von «wikimia»:

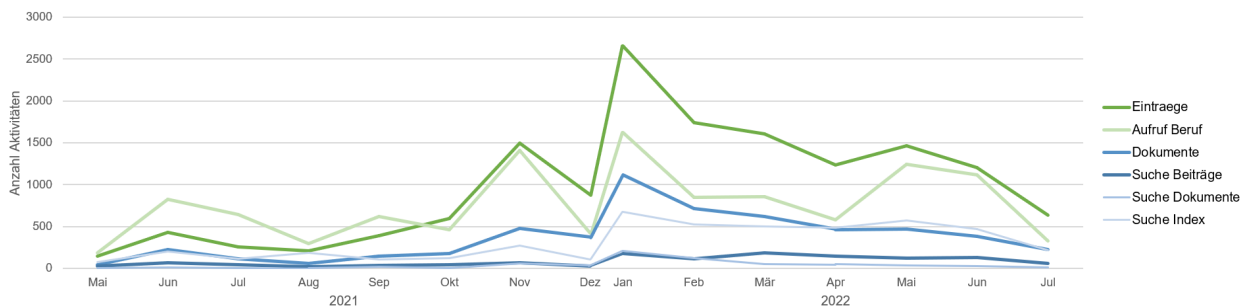


Abbildung 8: Anzahl Aktivitäten nach Monaten über die gesamte Laufzeit (Stand: 26.07.2022)

Die Grafik zeigt über die ganze Laufzeit von «wikimia» die Aktivitäten auf. Anfänglich war die Anzahl der Aufrufe leicht höher, was auf die Neugierde der Nutzer:innen zurückzuführen sein könnte. Mit dem Anstieg der Anzahl Einträge ab September 2021 konnte eine erste Erhöhung der Aktivitäten im November 2021 beobachtet werden. Mit dem Übergang vom Pilotprojekt in die Umsetzung im Januar 2022 stiegen alle Aktivitäten exponentiell. Erklärbar ist diese Steigung auch mit den durchgeführten «wikimia»-Schulungen im Januar und Februar 2022. Im April fanden nochmals Schulungen für Nachzügler-Kantone wie z. B. den Kanton St. Gallen statt sowie die Intervention über die Nutzerbefragung (Kapitel 5), was nochmals als kleinen Anstieg der Aktivitäten zu beobachten ist. Danach

flachen alle Kurven ab. Auffallend ist die Aktivität «Einträge». Aus dem Logfile konnte festgestellt werden, dass pro Speicherung eine Aktivität «Eintrag» registriert wird. Daher ist diese Zahl mit Vorsicht zu geniessen. Nichtsdestotrotz zeigt es auf, dass Einträge stattfinden.

Anzahl Swissdoc-Nummern pro Artikel:

«wikimia» bietet auf ihre Art Verknüpfungsmöglichkeiten innerhalb der Seite. Dies äussert sich durch die Swissdoc-Nummern. Pro Eintrag können bis zu sieben Swissdoc-Nummern vergeben werden:

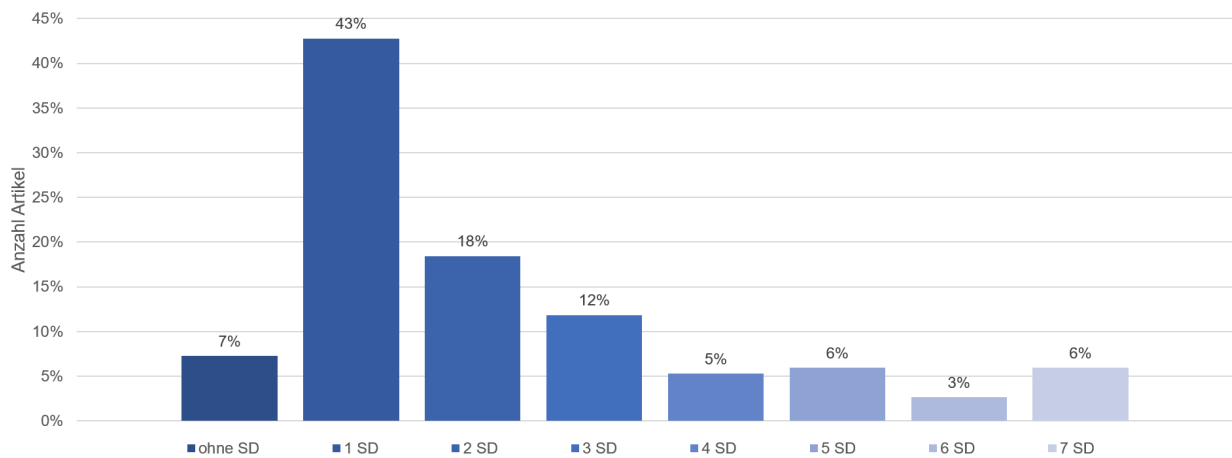


Abbildung 9: Anzahl Swissdoc-Nummern pro Artikel (Stand: 26.07.2022)

Etwas weniger als die Hälfte aller Beiträge verfügen über eine Swissdoc-Nummer. Ein Drittel der Beiträge sind mit zwei und drei Swissdoc-Nummern verknüpft. Daraus lässt sich schliessen, dass die Verknüpfung nur sehr gezielt eingesetzt wird, was als Qualitätsmerkmal gewertet wird.

Weitere Kenngrössen:

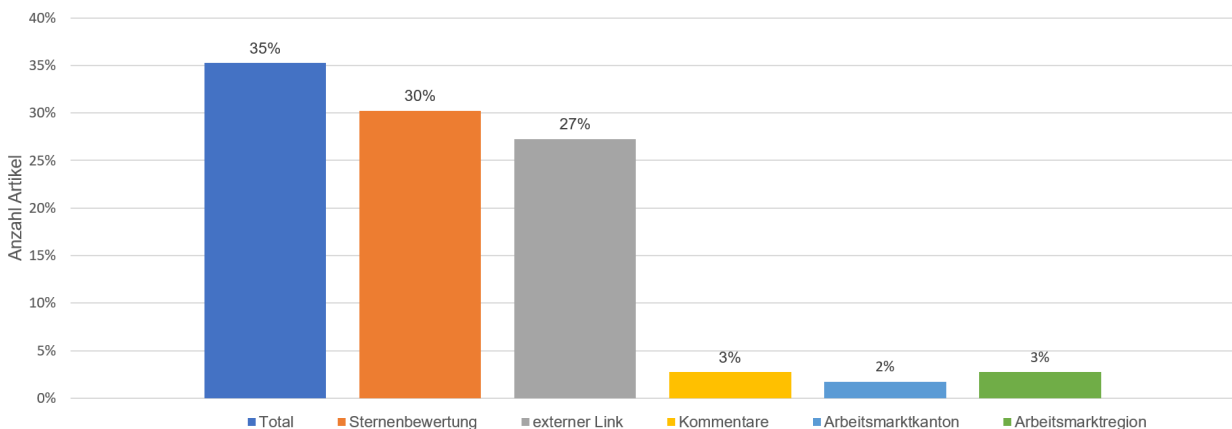


Abbildung 10: Anzahl Swissdoc-Nummern pro Artikel (Stand: 26.07.2022)

Eine auffällige Kenngrösse ist die Sternenbewertung. Es zeigt, dass nebst den Facts auch die subjektive Einschätzung ebenfalls eingetragen wird, was ein Faktor in Richtung Wissen darstellt. Auch die Anzahl der Artikel mit externen Links zeigt, dass die Quellen transparent und konsequent angegeben werden und den Autor:innen diese Referenz wichtig ist. Der verschwindend kleine Anteil an Kommentaren muss genauer analysiert werden. In der Regel repräsentiert diese Funktion den kollaborativen Ansatz, was in «wikimia» scheinbar nicht gelebt wird. Die letzten zwei Kennzahlen zeigen auf, dass die Artikel in der Regel schweizweite Gültigkeit haben und eher keine regionalen oder kantonalen Inhalte erfasst werden. Weitere typische Kennzahlen von Unternehmenswikis sind die Artikel-Versionen bzw. der Lifecycle von Artikeln. Diese Zahlen können nicht ohne weiteres aus dem Logfile von «wikimia» herausgelesen werden.

5.3.6 Erkenntnisse und Weiterentwicklungen

Nach der Pilotphase von «viamia» 2021 wurde im Auftrag des SBFJ eine Evaluation durchgeführt. Aus dem Schlussbericht der «Evaluation Pilotphase «viamia» 2021» gibt es Hinweise zur Optimierung des Moduls «Arbeitsmarkttrends». Der Bericht enthält eine Einschätzung des Instrumentes «Arbeitsmarkttrends» im Vergleich zu allen Instrumenten der Phase 1:

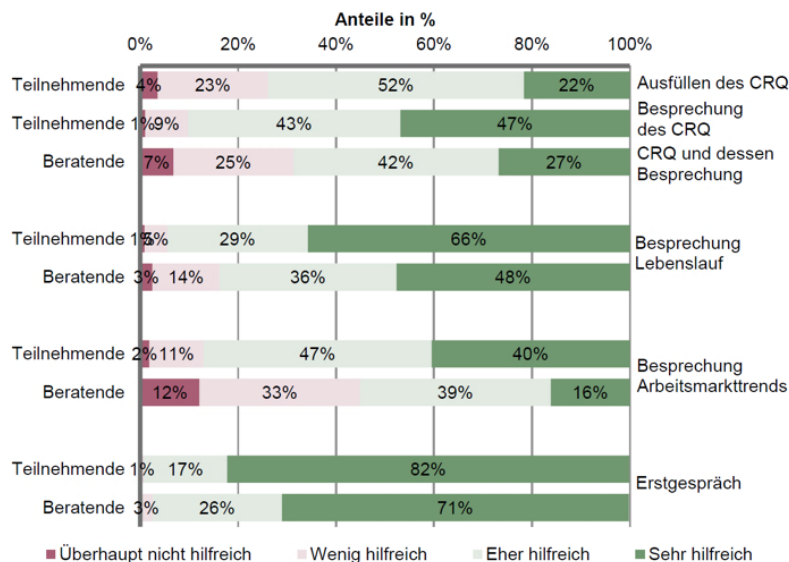


Abbildung 11: Einschätzung der Instrumente der Phase 1 durch Teilnehmende und Beratende (Ecoplan 2022, S. 41)

Die Beratungspersonen äussern sich skeptischer zum Instrument «Arbeitsmarkttrends» im Vergleich zu den Kundinnen und Kunden. Ihre skeptische Haltung fasst der Bericht wie folgt zusammen (Ecoplan 2022, S. 42):

- «Das Bereitstellen der Informationen ist ressourcenintensiv und mit hohem Aufwand verbunden.

- Die grosse Unsicherheit gerade bei den Beratungspersonen ist auf falsche Erwartungen sowohl von den Beratenden als auch – wenn auch weniger – von den Teilnehmenden zurückzuführen.
- Beratende fühlen sich oft nicht in der Lage, trotz Hilfsmittel kompetent Auskunft zu geben (keine Expert:innen) und finden, dass Teilnehmende ihren Arbeitsmarkt zudem häufig schon gut oder gar besser kennen.
- Für einen Teil der Beratenden ist die vertiefte Auseinandersetzung mit dem Arbeitsmarkt eine neue Aufgabe, die gemäss ihrem Berufsverständnis bisher nicht zu ihrem Aufgabenportfolio gehörte. «Viamia» wirft hier auch Fragen der Berufsentwicklung von Laufbahnberatenden auf.
- Nicht für alle Teilnehmenden sind die Recherchen gleichermassen von Interesse bzw. nicht zum Zeitpunkt des Erstgesprächs, insbesondere bei Personen, die wiedereinsteigen, umsteigen oder bewusst eine neue Herausforderung wünschen.»

Ecoplan (2022, S. 55) empfiehlt bezüglich der Einführung von «viamia» eine Entlastung der Beratungspersonen. Konkret bei der Arbeitsmarktrecherchen könnten die Fachpersonen der Information und Dokumentation die Arbeitsmarktrecherchen durchführen und Beiträge auf «wikimia» erfassen.

5.4 Zusammenfassung und Zwischenstand der Fragestellungen


Die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung bzw. die KBSB hat sich in den letzten Jahren strategisch positioniert. Mit diesem neuen Fundament und auf Grundlage von beauftragten Studien und Berichten, nimmt sie nun Projekte in Angriff, die national gesteuert werden. Mit der Projekt-Vision «WM in der BSLB» erhält der Begriff WM zum ersten Mal Einzug in das Programm der KBSB. Für die richtige Interpretation der Ergebnisse wird in diesem Unterkapitel das Evaluationsobjekt «wikimia» in den Kontext der wissenschaftlichen Literatur gesetzt.

5.4.1 Zwischenbilanz zu den Fragestellungen

Durch die Aufbereitung der Organisationsstruktur, der Berichte und Studien mit Fokus auf das WM sowie der Projektunterlagen zu «wikimia», gibt es bereits einige Aufschlüsse über das Evaluationsobjekt. Damit können die ersten drei Fragestellungen aus dem Kapitel 4.2 mithilfe dem Literaturreview beantwortet werden:

Wie lässt sich «wikimia» aus WM-Sicht einordnen?

Bei «wikimia» handelt es sich um ein WM-Tool, welches zum Ziel hat, die Ergebnisse der Arbeitsmarktrecherchen der einzelnen «viamia»-Beratenden sowie der I+D-Fachleute zu sammeln und zur Verfügung zu stellen. Die Ergebnisse der Arbeitsmarktrecherchen beinhalten konkrete Inhalte zum Arbeitsmarkt von Berufen und Berufsfunktionen, bestehend aus Texten von Zeitungs- und Zeitschriftenartikeln, Studien, Berichten und Statistiken, die in einer vorgegebenen Erfassungsmaske erfasst werden. Beurteilt man die Wissensart nach Reinmann-Rothmeier et al. (2001, S. 17), so kann man feststellen, dass es sich hierbei um das Sachwissen und explizitem Wissen handelt und das Projekt darauf abzielt dieses Wissen der Organisation zur Verfügung zu stellen. Möchte man den Content auf die Wissenstreppe nach North (2021, S. 37) setzen, dann befindet es sich ansatzweise auf der Stufe «Wissen». Grundsätzlich werden jedoch Facts festgehalten, die durch eine persönliche Bewertung der Redaktionsperson mit Sternen zum Stellenmangel ergänzt werden, was beim grössten Teil der Beiträge der Fall ist. Im Text ist es ebenfalls möglich, verschiedene Quellen zum gleichen Beruf zu erwähnen und diese gegeneinander abzuwägen. Statistiken können auch in eigenen Worten interpretiert wiedergegeben werden. Auch ermöglicht die Erfassungsmaske, die Berufe über die Kombination von SD-Nummern zu verknüpfen, um damit eine Vernetzung ähnlicher Themen aufzuzeigen, dies wird bei rund 50% der Artikel genutzt. Tatsache ist, dass die Erfassungsmaske eine starke Einschränkung hinsichtlich Strukturierung aufweist. So ist es den Redaktor:innen nicht möglich ausserhalb dieser Struktur Wissen zu erfassen, z. B. Metawissen wie Rechercheerfahrungen, Daten zu Arbeitsmarktregionen über mehrere Berufsfelder, spezifische d.h. fallbezogene Daten etc. Hinzukommt, dass die Leserschaft nur eingeschränkt auf die Beiträge reagieren kann in Form von einem Beitrag oder der E-Mail an die/den Autor:in des Beitrages.

Erkenntnis: Die Struktur und Organisation von «wikimia» erlaubt nur eingeschränkt die Erfassung von Wissen im Sinn von Erfahrungen und Einschätzungen. 

Die Unterscheidung von Sauter und Scholz (2015, S. 7) mit dem WM im engeren und erweiterten Sinn zeigt diese Problematik auf. «wikimia» entspricht eher dem WM im engeren Sinn, in welchem ein Informationsmanagement anvisiert wird, bei dem Daten ohne Kompetenzen oder Werte auskommen. Zum WM im engeren Sinn zählt auch der Aspekt, dass eher nur Experten Beiträge verfassen und sie diese den Mitarbeitenden zur Verfügung stellen. Diese Tendenz lässt sich ansatzweise im Schlussbericht erkennen. Darin wird empfohlen, dass I+D-Fachpersonen z. B. die Arbeitsmarktrecherchen durchführen und Beiträge erfassen könnten (Ecoplan 2022, S. 55). Möchte «wikimia» ein WM im

weiteren Sinn sein, so müssten auch vermehrt Werte, Normen und Erfahrungen erfasst und zur Verfügung gestellt werden, die Bearbeitungsmethode öffnen und sich dynamisch weiterentwickeln, sodass damit die Organisation ihre Handlungsfähigkeit in einer hyperkompetitiven «VUCA»-Umwelt (volatile, uncertain, complex, ambiguous) erhalten kann.

Erkenntnis: Das WM wird ausschliesslich im engeren Sinn verstanden.



Welche Erfolgsfaktoren sind im Projekt «wikimia» zu erkennen?

«viamia» wird seit 2022 als gemeinsames Beratungsangebot von allen Kantonen angeboten. Durch die Verzahnung des Moduls Arbeitsmarkttrends wird die Wissensdatenbank klar einem **Business Case** zugeordnet. Die Datenbank ist im Prozess der «viamia»-Beratung eingebunden und die Beratungspersonen haben eine Schulung mit organisatorischen und technischen Aspekten erhalten. Mit dieser Verankerung und Einbettung in die «viamia»-Beratung hat sich auch die Projektleitung und damit der KBSB-Auftraggeber stark zur Wissensteilung ausgesprochen, zumal die Idee einer Wissensplattform aus diesen Reihen stammt. Dadurch erhält das WM einen **Stellenwert bei der Führung**, was ebenfalls ein weiterer Erfolgsfaktor ist. Eine der grössten Herausforderungen von Netzwerkorganisationen ist die Integration von geografisch verstreutem Wissen und auch von Wissen aus unterschiedlichen kulturellen und sprachlichen Kontexten. «wikimia» löst dieses Problem, in dem sie «wikimia» allen «viamia»-Beratenden der Schweiz zur Verfügung stellt und eine AG einsetzt, mit Mitgliedern aus den drei Sprachregionen und Berufsfunktionen. Durch die Zusammensetzung und enge Zusammenarbeit der AG-Mitgliedern wird diese zentrale Steuerung und somit die Entwicklung von gemeinsamen Werten gewährleistet. Deutlich machen dies auch die umfassenden Projektunterlagen. Daraus kann man schliessen, dass das **Kernteam sich engagiert zeigt**. Dies ist ein weiterer Erfolgsfaktor für das WM.

Erkenntnis:




Business Case	Einbeziehung der Nutzer	Vorleistung	Engagiertes Kernteam	Engagement von oben
<ul style="list-style-type: none"> • Klare Einbettung im Modul "Arbeitsmarkttrends" 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Prototyp wurde innert kürzester Zeit entwickelt ohne Einbezug der Nutzer 	<ul style="list-style-type: none"> • kein gross angelegtes systematisches Vorabfüllen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kernteam bestehend aus Mitgliedern verschiedener Sprachregionen 	<ul style="list-style-type: none"> • Projektauftrag durch KBSB 

Tabelle 9: Erfolgsfaktoren bei «wikimia»

Erfüllt «wikimia» die Kriterien eines Unternehmenswikis?

Gemäss Koordinator der AG Wissensdatenbank wurde auf eine ausführliche Konzeptionierung des WMs verzichtet und stattdessen innerhalb von zwei Monaten eine einfache Wissensdatenbank programmiert. Eine solche Herangehensweise wird in der wissenschaftlichen Literatur sehr skeptisch beurteilt, zumal solche Projekte zu technisch angegangen werden, da der Einbezug der Nutzer:innen zu wenig beachtet wird. Analysiert man die Funktionen von «wikimia» mit den Kernfunktionen von Unternehmenswikis (Kap. 3.2) sieht das wie folgt aus:











Wikis	«wikimia»
Bearbeiten aller Seiteninhalte	 Generell haben die Nutzer:innen nur Schreibrechte im Bereich «Berufsspezifische Beiträge», und dort nur bei der Erstellung neuer Artikel und Veränderung eigener Artikel.
Kollaboration	 es gibt eine strukturierte Seitenverwaltung über Berufe und Berufsfunktionen. Fehlt ein Eintrag, muss er zuerst beantragt werden. Es sind keine anderen Strukturen vorgesehen. Zudem kann nur der eigene Eintrag verändert werden. Möchte man fremde Einträge verändern oder ergänzen, geht das nur über die Kommentarfunktion. Pro Beitrag darf zudem nur ein Kommentar verfasst werden.
Verlinkungsmöglichkeiten	 Die Erfassungsmaske erlaubt in einem separaten Feld die Erfassung von Links oder Upload von Dokumenten. Es ist nicht vorgesehen, gegenseitige Links zu erstellen. 
Einfach zu erlernenden Formulierungssyntax	 Die Erfassungsmaske ist sehr einfach gestaltet und für die Nutzenden einfach zu verstehen, da sie auf ihren Fachjargon angepasst ist. 
Diskussionsseiten	 Die Kommentarfelder erlauben nur eine eingeschränkte Fachdiskussion.
Volltextsuche	 Es wird pro Bereich eine Suche angeboten. Bei den berufsspezifischen Beiträgen kann nur mit Berufsbezeichnungen oder Berufsfunktionen gesucht werden, Filter unterstützen dabei die Suchabfrage. Bei den Arbeitsgrundlagen wird eine Volltextsuche angeboten.
Änderungshistorie	 Für Nutzer:innen nicht ersichtlich.
Einfache Nutzerverwaltung	 Das Kernteam ist verantwortlich für die Nutzerverwaltung. Ist eine Person interessiert und arbeitet in der BSLB kann sie ein Login beantragen, welches von der Chefredaktion geprüft und freigeschaltet wird.

Tabelle 10: «wikimia» und die Kriterien von Unternehmenswikis

Die Analyse lässt vermuten, dass der Prototyp eine Eigenkonstruktion ist, angelehnt an die Idee eines Unternehmenswikis. Gross et al. (2014, S. 9) würden hier wahrscheinlich

den Begriff «strukturierte Wissensdatenbank» verwenden: «Gegenüber Wikis fokussieren die strukturierten Wissensdatenbanken stärker auf Gliederung und Klassifikation des Wissens. Beispielsweise werden oft Vorlagen für Artikel, vorgegebene Arbeitsabläufe und Rollenkonzepte bereitgestellt, um den Erstellungsprozess von Beiträgen besser zu steuern.» (Gross et al. 2014, S. 9).

5.4.2 Reflexion

«wikimia» erfüllt gewisse Aspekte, die eine erfolgreiche Implementierung eines WMs unterstützen können. Die niedrige Beteiligung auf «wikimia» im Teil «berufsspezifische Beiträge» zeigt jedoch, dass noch wesentliche Einflussfaktoren mitwirken. Für eine genauere Analyse der Beweggründe der tiefen Beteiligung werden die Erkenntnisse aus Kapitel 5.4.1 genauer überprüft. Für die systematische Herangehensweise wird das T-O-M-Modell von Bullinger et al. (1997) verwendet. Bezogen auf das Evaluationsobjekt sieht es wie folgt aus:

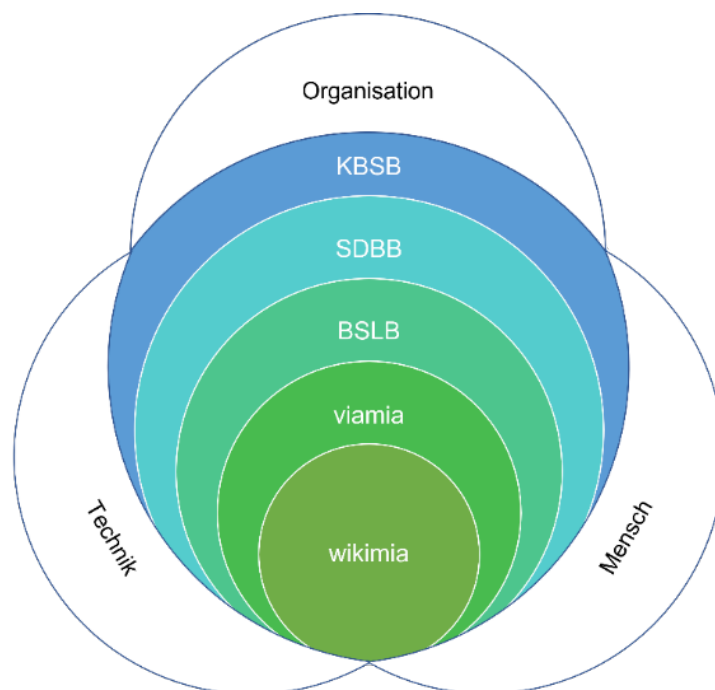


Abbildung 12: «wikimia»-Nutzende in der Netzwerkorganisation KBSB (eigene Darstellung)

Organisation

Ausgehend vom «wikimia»-Nutzenden wirken sich die organisationalen Strukturen vom Projekt «viamia» bis hin zur KBSB auf die Bereitschaft zur Wissensteilung aus. Dies äussert sich in den Schulungsunterlagen, den Guidelines der Wissensdatenbank, in der Fallabrechnung bzw. dem Controlling des Produktes «viamia», aber auch in den Führungsdirektiven des Vorgesetzten bzw. dem Projektleiter «viamia» im Kanton. Einen direkten Einfluss hat namentlich die AG Wissensdatenbank und somit auch das SDBB,

welches die Koordinationsfunktion übernimmt und die KBSB, welche als Auftraggeber die AG beauftragt. Wie verbindlich die Beteiligung an «wikimia» ist, zeigen folgende Ausschnitte:

- «Diese Rechercheergebnisse können auf der «wikimia»-Datenbank in einem neuen Beitrag oder als Kommentar anderen Beratungspersonen zur Verfügung gestellt werden.» (KBSB 2021b, S. 16):
- «die Wissensdatenbank soll ein hilfreicher Pool aktueller Arbeitsmarktinformationen sein. Es ist ausdrücklich gewünscht, dass neue Erkenntnisse ergänzt bzw. ältere aktualisiert oder Beiträge kommentiert werden.» (viamia 2021, S. 3).

Die Tatsache, dass «wikimia» eng mit «viamia» verbunden, also an einen Business Case gekoppelt ist, ist auf den ersten Blick klar feststellbar. Die Grafik aus dem Schlussbericht der «Evaluation Pilotphase «viamia» 2021» gibt jedoch Hinweise, dass die Arbeitsmarkttrends innerhalb der «viamia»-Beratung an Bedeutung verloren haben könnten. Wenn also der Stellenwert des Moduls Arbeitsmarkttrends an Bedeutung verliert, kann das eine Auswirkung auf die Arbeitsmarktrecherchen und entsprechend auf die Bedeutung von «wikimia» haben. Damit es ein Business Case bleibt, müsste «wikimia» im Prozess der viamia-Beratung integriert sein, wie dies im Beratungsablauf (Kapitel 5.3.1) vorgesehen ist. Es lassen sich zwei Tendenzen herauslesen im Hinblick zur Loslösung von «wikimia»:

- Unter Good Practice (KBSB 2021b, S. 16) wird hervorgehoben, dass jedem Kunden/jeder Kundin mit seiner/ihrer sehr spezifischen Ausgangslage und mit eigenen Fragestellungen Rechnung getragen werden soll. Auch entspricht es dem gängigen Beratungsverständnis die Ratsuchenden in den Rechercheprozess aktiv einzubinden. Hierfür wurde sogar ein «viamia»-Merkblatt «Den Arbeitsmarkt erkunden» veröffentlicht, der gleichermassen für die «viamia»-Beratenden als auch für die Ratsuchenden konzipiert ist. Die «viamia»-Beratenden sind somit in gewisser Weise frei, können also je nach Fragestellungen und Bildungsstand den Bereich Arbeitsmarktrecherche mehr oder weniger ausgestalten oder ihn sogar an den Ratsuchenden übergeben.
- Im Schlussbericht (Ecoplan 2022, S. 55) wird empfohlen, zur Entlastung der Beratungspersonen, die I+D-Fachleute für die Arbeitsmarktrecherche und Beiträge-Aufschaltung auf «wikimia» einzusetzen. Diese Zusammenarbeit kann fallbezogen und somit innerhalb des Business Case geschehen oder unabhängig, im Sinne einer Experten-Rolle verstanden werden.

Die Wissensdatenbank «wikimia» zielt darauf ab Arbeitsmarktrecherchen für andere «viamia»-Beratenden zugänglich zu machen. Eine Recherche kann unterschiedlich

umfassend sein, wie auch der anschliessende Bericht zu Arbeitsmarkttrends an den/die Kund:in. Für den Transfer der Ergebnisse der Arbeitsmarktrecherche als Beitrag auf «wikimia» gilt unter anderem folgender Grundsatz: Es dürfen keine Redundanzen zu bestehenden Quellen wie berufsberatung.ch oder die Printmedien (z.B. die SDBB-Heftreihe «Chancen») aufgeschaltet werden. Hingegen werden subjektive Aussagen oder Aussagen (auch Kontaktdaten) von Experten als wünschenswert eingestuft.

Mensch

Im Schlussbericht (Ecoplan 2022, S. 40) steht: «Im Rahmen der Fokusgruppengespräche haben mehrere Beratende angegeben, dass sie für die Analyse der Arbeitsmarkttrends (...) nicht über ausreichendes Wissen verfügen, um die Aufgabe vollumfänglich wahrzunehmen (...). Gleichzeitig scheint die vertiefte Auseinandersetzung mit dem Arbeitsmarkt nicht für alle Beratenden Teil ihres Aufgaben- bzw. Berufsverständnisses zu sein.» (Ecoplan 2022, S. 40 f.). 45% der Befragten schätzten die Besprechung der Arbeitsmarkttrends als «überhaupt nicht hilfreich bzw. wenig hilfreich» ein (Ecoplan 2022, S. 40 f.). Daraus sind Aspekte von Wissensbarrieren erkennbar, d.h. es lässt Rückschlüsse auf die persönliche Einstellung zum Aufgaben- bzw. Berufsverständnis der Befragten zu.

Aus den Guidelines ist feststellbar, dass die Berichte zum Modul Arbeitsmarkttrends zwar Inhalte für «wikimia» repräsentieren, diese aber für einen «wikimia»-Beitrag angepasst werden müssen. Für das Aufschalten der Beiträge bedarf es demnach einer zusätzlichen Leistung der Nutzenden. Das bedeutet, dass die Beiträge einerseits anonymisiert werden sollen und andererseits die Beiträge gemäss den Guidelines angepasst werden sollen, bevor sie in der Erfassungsmaske erfasst und veröffentlicht werden können (viamia 2021, S. 3). Hier könnte das «Knowledge sharing Dilemma» auf die Beitragsbereitschaft einwirken. Für «viamia»-Beratende ist die Beratung und die Erstellung des Berichtes an den Ratsuchenden das primäre Ziel, welches auch so über die Fallstatistik honoriert wird. Das anschliessende Aufschalten auf «wikimia» ist erstens mit Aufwand verbunden und zweitens erhalten die «wikimia»-Redaktionspersonen hieraus keinen direkten Nutzen.

Technik

Als «wikimia»-Nutzerin selbst (Autorin dieser Masterthesis), konnten keine technischen Probleme seit Anfang 2022 festgestellt werden, auch konnte sich die Entwurfsversion über die 1,5 Jahre als Interface behaupten. Im Kapitel 5.4.1 Reflexion konnte festgestellt werden, dass «wikimia» nicht alle Kernfunktionen von Unternehmenswikis aufweist. Dabei fehlen entscheidende Kernfunktionen: Kollaborationsmöglichkeiten im Sinne von

Entwicklung eigener Strukturen und Systematiken und Textbausteinen, gegenseitiger freien Verlinkung, Bearbeitung aller Seiteninhalte inkl. Versionierung.

6 Evaluation der Wissensdatenbank I

Aufgrund der bereits gesetzten Rahmenbedingungen seitens AG Wissensdatenbank ist eine Nutzerbefragung bei den «wikimia»-Nutzer:innen vorgesehen. Diese hat zum Ziel «wikimia» aus Sicht der Nutzer:innen zu evaluieren. Diese Nutzersicht wurde auch im Kapitel 5.4.2 Reflexion als fehlend erkannt. Hinzukommt, dass die Fallanalyse nicht alle Aspekte zur Evaluation von «wikimia» abdecken kann. Grundlage der Nutzerbefragung bildet die Fragestellung «Welche Wissensbarrieren sind bei der Wissensnutzung und Wissensteilung auf «wikimia» massgeblich vorhanden?» aus Kapitel 4.2.

In diesem Kapitel wird das Vorgehen der Nutzerbefragung vorgestellt, die Datensammlung im Detail beschrieben, d.h. vom Sampling über die Fragebogenentwicklung bis hin zum Versand. Im Anschluss folgen die Datenanalyse und die Ergebnispräsentation.

6.1 Methodik und Datenerhebung

Für die Erhebung der Nutzersicht wird ein Online-Fragebogen eingesetzt. Mit dieser Methodik können quantitative als auch qualitative Daten erhoben werden. Vorbild für diese Vorgehensweise ist der Fragebogen nach Hopf (2009, S. 199), welcher grundsätzlich quantitative Werte aus der Befragung heraussucht und mittels Kommentarfelder auch qualitative Daten gewinnen kann. Für die Datensammlung wurde das Online-Tool Limesurvey über die Lizenz vom SDBB eingesetzt. Dieser Fragebogen enthielt die Fragen, die für den Koordinator der AG Wissensdatenbank als auch für die Beantwortung der Fragestellungen der Masterthesis relevant sind.

6.1.1 Sampling

Durch die zur Verfügung gestellten Logins aller «wikimia»-Nutzer:innen war eine Vollerhebung möglich. Zum Zeitpunkt des Versandes (20.05.2022) verfügten 790 Personen über ein Login auf «wikimia». Diese Personen können den vier Rollen zugeordnet werden: Beratungspersonen, I+D-Fachpersonen, Administration, Management. Einige dieser Nutzer:innen sind seit dem Pilotprojekt von «viamia» dabei, andere erhielten erst kurz vor dem Versand den Zugriff auf «wikimia». Die neu hinzugekommenen Logins sind mehrheitlich Interessierte aus der BSLB ohne direkten Bezug zu «viamia». Es können keine Rückschlüsse zu Funktionen gezogen werden, auch nicht, ob alle Mitarbeitende der BSLB oder nur einen Teil davon registriert wurden.

6.1.2 Fragebogenentwicklung und Pretests

Als Basis werden die aus dem Literaturreview ermittelte Evaluationsmethoden analysiert und in der Fragebogenentwicklung berücksichtigt. Sie sollten folgende Kriterien berücksichtigen:

- Fokus auf Wissensbausteine Wissens(ver)teilung und Wissensnutzung: Die Evaluationsmethoden beinhalten in der Regel das WM und somit auch Aspekte der beiden Wissensbausteinen nach Probst et al..
- Fokus auf Wissensbarrieren: Die Zusammenstellung von Stalder (2020, S. 25 f.) liefert eine aktuelle und relevante Übersicht an Wissensbarrieren. Auch der Fragebogen von Hopf (2009) ist für die Fragebogenentwicklung richtungsweisend, da dieser wissenschaftlich evaluiert wurde.
- Fokus auf die drei Aspekte nach TOM: Stalder (2020, S. 33) hat die Wissensbarrieren nach TOM aufgeschlüsselt.
- Dauer des Fragebogens: der Fitness-Check von der Fraunhofer-Gesellschaft (Fraunhofer IPK 2011) als auch von Garcia-Perez und Ayres (2010, S. 48) sind relativ kurzgehalten.
- Die Nutzerbefragung von Stocker und Tochtermann (2012, S. 265-273) ist auf Unternehmenswikis gerichtet und weist dasselbe Zielpublikum auf.

Um die Forschungsfrage beantworten zu können, nehmen die Wissensbarrieren eine zentrale Rolle in der Fragebogenentwicklung ein. Sie werden als Gradmesser bei der Einschätzung der erfolgreichen Implementierung von «wikimia» eingesetzt. Die Übersicht von Stalder (2020, S. 25) bildet hierfür die Basis.

Durch regelmässigen Austausch an virtuellen Workshops der AG Wissensdatenbank sowie in Einzelgesprächen mit dem Koordinator wird der Fragebogen auf die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen angepasst. Pretests sollen dabei gezielt eingesetzt werden. Diese finden auf drei unterschiedliche Arten statt, wobei alle drei Arten der Phase Fragebogenentwicklung im Sinne von Döring und Bortz (2016, S. 411) zugeordnet werden. Pretest eins wird der AG Wissensdatenbank schriftlich in Word-Form zugestellt, was der Kategorie «Fachkonferenz» gemäss Döring und Bortz (2016, S. 411) entspricht. Hier geben Fachkollegen bzw. Experten ein Feedback zum Instrument. Daraus werden Verbesserungsvorschläge ausgearbeitet. Der Pretest zwei ist ein qualitativer Pretest, der durch Einzelpersonen oder Kleingruppen durchgeführt wird mit Personen aus der Zielpopulation, die jedoch nicht an der Hauptuntersuchung teilnehmen. Erwartet werden Rückmeldungen wie z. B. welche Fragen sich gut beantworten liessen, welche schwer verständlich oder unsinnig wirkten und welche Aspekte vermisst wurden. Zudem wurden Fragen

zu möglichen technischen Problemen gestellt, fehlerhaften Filterführungen, mangelnder Verständlichkeit und der Korrektheit der verschiedenen Antwortformate. (Döring und Bortz, 2016, S. 411). Ein dritter Pretest erfolgt nach der Implementierung in Limesurvey und wird ebenfalls nach dem Ansatz eines qualitativen Pretests durchgeführt, wobei besonders auf Implementierungsfehler und technische Führung geachtet wird.

Folgender Abschnitt zeigt die Vorgehensweise der Fragebogenentwicklung:

Phase	Anpassung
Entwicklung	Erster Entwurf durch Koordinator
Entwicklung	Ausbau Begrüssungstext, Fragen zur Schulung und Ziele, andere Sortierung Umwandlung der Nutzungsgründe (aktiv/passiv) sowie (wenig/gar nicht) zu Nutzungsmotivation mit den Wissensbarrieren und Erfolgsfaktoren im Hintergrund, aufgeteilt nach Wissensnutzung und Wissensverteilung Umformulierung der Fragen zu Wissensbarrieren und Erfolgsfaktoren, sodass sie keine Verständigungsfehler verursachen
Pretest 1	Überprüfung Fragebogen inhaltlich durch AG Wissensdatenbank mit Rückmeldungen zum Begriffseinsatz, der Sortierung der Fragen bzw. Antwortmöglichkeiten
Entwicklung	Hinzufügen von Handlungsanweisungen für die Übertragung in Limesurvey Präziserer und einheitlicher Begriffseinsatz sowie Ergänzung von Beispielen Nutzungsmotivation heisst neu ««wikimia» als Recherche-Tool» und ««wikimia» als Erfassungstool», Umsortierung der Fragen, Neu: Kommentarfelder nach den zwei Blöcken Filter-Optionen durchdenken
Pretest 2	Überprüfung Fragebogen mit folgenden Fragestellungen durch zwei externe Fachpersonen (1x «viamia»-Beratungsperson mit Leitungsaufgabe, 1x I+D-Fachperson): Sind die Fragen verständlich? Sind die Fragen spontan beantwortbar oder zu komplex? Stimmt die Reihenfolge der Fragen? Ist der zeitliche Aufwand gerechtfertigt? (geschätzten Aufwand notieren)
Korrekturen	Kleine Anpassungen auf Grund Rückmeldungen aus Pretest 2
Übersetzung	Übersetzung ins Französisch durch externen Auftrag
Limesurvey	Transfer auf Limesurvey durch externen Auftrag Anpassung der Abfragemethode bei den Blöcken ««wikimia» als Recherche-Tool» und «...als Erfassungstool» aufgrund fehlender Funktion von zwei Gegenpolen. Entscheid für Version Erfolgsfaktor (positiv) bei Recherchetool und Wissensbarrieren (negativ) bei Erfassungstool

Phase	Anpassung
Pretest 3	Überprüfung der Umsetzung Fragebogen in Limesurvey durch Autorin, 1 Mitglied der AG (deutschsprachig), 1 Mitglied der AG (französischsprachig) mit folgenden Fragestellungen: technischer und inhaltlicher Durchlauf, Übersetzung
Korrekturen	Übersetzungs- und Implementierungsfehler beheben Block «Kurz ein paar Fragen zu Ihnen» auf die vorletzte Seite verschieben Präzisierung von «Beiträgen» Technisches Problem «Sicherheitswarnung» beim Aufrufen des Umfragelinks
Korrektur	Erste Rückmeldungen ergaben Probleme im Bereich des Pflichtfelder-Einsatz, kleine nachträgliche Anpassung nach 2 Arbeitstagen mit Aufhebung von Pflichtfeldern und dem Hinzufügen von «keine Angaben»-Felder.

Tabelle 11: Vorgehen der Fragebogenentwicklung

6.1.3 Fragebogaufbau

Aufbau des Fragebogens: Der Aufbau des Fragebogens richtet sich an die Empfehlungen von Klöckner und Friedrichs (2014, S. 676-681). So enthält bereits das E-Mail erste Hinweise zur Art der Befragung wie die Beschreibung des Vorhabens, Kontaktdaten der Fragebogen-Sender mit Möglichkeit für Rückfragen, Hinweis zum Datenschutz der Teilnehmenden, Dauer der Umfrage und Nutzen für die Teilnehmenden. Diese Inhalte werden auf der ersten Seite wiederholt. Zum Aufbau gehören zudem Fragebogenelemente wie Fragebogentitel und -instruktion, statistische Angaben, Möglichkeiten eines Fragebogen-Feedbacks und einer Verabschiedung sowie einer Statusleiste, die anzeigt, wo man sich im Fragebogen befindet (Döring und Bortz 2016, S. 406). Der Fragebogen wird in sinnvolle Abschnitte unterteilt. Die ersten Fragen sollten leicht verständlich sein und das Interesse der Befragten wecken. In der Mitte befinden sich die zentralen Fragen und gegen Schluss werden, wie zu Beginn eher einfachere Fragen gestellt. Hier werden demographische Angaben erfragt, die von der Person von sich aus beantwortet werden kann und keine grössere Erinnerungs- und Interpretationsleistungen mehr verlangt. Den Teilnehmenden soll zudem gegen Ende eine Möglichkeit für Kommentare oder Anmerkungen geboten werden. Der «wikimia»-Fragebogen ist wie folgt aufgebaut:

Mailversand	Ansprache Ziel und Zielgruppe der Umfrage Dauer und Umfrageschluss Link auf deutschsprachige und französischsprachige Umfrage
-------------	--

	Absender und Kontaktdaten bei Fragen
Titel und Beschreibung	Text: Identisch zum Mailversand Elemente: «viamia»-Logo, Status-Leiste in Prozent, Sprachwechsel-Funktion, später fortfahren, Umfrage verlassen und Antworten löschen
Themenblöcke	<ol style="list-style-type: none"> 1. Start der Umfrage zu «wikimia» 2. Schulung, Ziele, Vorgaben 3. Nutzungshäufigkeit und Nutzungsinhalte 4. Einschätzung der Inhalte (berufsspezifische Beiträge, Arbeitsgrundlagen) 5. «wikimia» als Recherche-Tool 6. «wikimia» als Erfassungs-Tool 7. Allgemeines Feedback zu «wikimia» 8. Kurz ein paar Fragen zu Ihnen (Absenden)
Verabschiedung	Dank Informationen zur Veröffentlichung der Resultate Absender und Kontaktdaten bei Fragen

Tabelle 12: «wikimia»-Fragebogen

Fragenarten: Der Online-Fragebogen besteht zum grössten Teil aus geschlossenen Fragen. Auf den Seiten 5, 6 und 7 wird ein Kommentarfeld angeboten, um den Teilnehmenden die Möglichkeit zu geben, zusätzliche Gründe zur Nutzung der Plattform in eigenen Worten widerzugeben, bzw. einen Kommentar zur Plattform im Allgemeinen abzugeben. Eine andere Fragenfunktion bilden die sogenannten Filterfragen (Döring und Bortz 2016, S. 409). Diese Funktion wurde im Verlauf der Fragebogenentwicklung an zwei Orten angedacht:

a) bei der Frage «Ich nutze «wikimia» > noch nie eingeloggt», als Filterfunktion mit Filterführung zur letzten Seite. Diese Filterung hätte zur Folge, dass Gründe zur Nicht-Nutzung der Plattform in der Datenerhebung fehlen würde, die relevant für die Evaluation sind.

b) mit der Frage «Ihre Funktion im BIZ», hätten mithilfe der Filterfrage auch zielgruppenspezifische Fragen eingeblendet werden können. Diese Filterung erwies sich jedoch als problematisch, da die Aufgabenverteilung je nach Organisation unterschiedlich ausfällt, z. B. nicht alle Beratungspersonen führen «viamia»-Beratungen durch, auch I+D-Fachpersonen und Administration erfassen Arbeitsmarktrecherchen auf «wikimia» und Personen im Management können gleichzeitig auch «viamia»-Beratungspersonen sein.

Fragenformulierung: Als allgemeinen Wegweiser zur Frageformulierung dienen die Empfehlungen in Anlehnung an Porst (2014, S. 689 ff.) sowie Döring und Bortz (2016, S. 410). In den Befragungsblöcken «5. «wikimia» als Recherche-Tool» und «6. «wikimia» als Erfassungs-Tool» werden die Beweggründe zur Nutzung bzw. Nicht-Nutzung aus Sicht der Teilnehmenden erfragt. Dabei wurde bewusst auf eine pointierte Beschreibung der Positionen gesetzt. Beim Aufbau des Fragebogens war geplant die Meinung mit zwei Gegenpolen zu erfragen: negative Formulierung im Sinn von Wissensbarrieren und als Gegenstück die positive Formulierung. Bei der Umsetzung in Limesurvey stand diese Funktion nicht zur Verfügung. Daher wurde im Block 5 die positive Formulierung gewählt und im Block 6 die Wissensbarrieren hervorgehoben. Diese Entscheidung widerspiegelt die aktuelle Situation der Plattform. Da die Beteiligung im Verhältnis zur Nutzerzahl gering ist, kann man davon ausgehen, dass die Wissensbarrieren bei der Wissensteilung stärker wirken als bei der Wissensnutzung. Als Resultat der genannten Überlegungen werden nun die Fragen im Bereich Wissensbarrieren vorgestellt:

Themenblock 5: «wikimia» als Recherche-Tool:

Wissensbarrieren und TOM-Aufteilung (Kap. 3.3.3)	«Ich nutze «wikimia», weil...»
Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit (Mensch, kollektiv)	Ich viel Zeit für die Recherche nach Beiträgen habe bzw. mir bewusst Zeit dafür nehme.
	Ich die Arbeitsmarktanalysen nützlich finde.
	Ich die berufsspezifischen Beiträge für meine «viamia»-Beratungen benötige.
Mangel an Sozialkapital (Mensch, individuell)	Ich es wichtig finde, dass ich andere Personen kontaktieren und mehr Informationen zum Beitrag einholen kann.
	Es mich sehr interessiert, wie andere den Arbeitsmarkt einschätzen.
Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten; Formulierungs- und Strukturierungsprobleme (Mensch, individuell)	Die SD-Struktur der berufsspezifischen Beiträge für die Suche sinnvoll ist.
„Not-invented-here“-Syndrom (Mensch, kollektiv)	Ich den Informationen anderer Redaktionspersonen vertraue.
Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme (Organisation, strukturell)	Ich für die Recherchen viel mehr Zeit gewinne, als ich dafür investiere.

Technologie und Umgang damit (Technik)	Die Suche einfach und intuitiv ist.
	Mich das Design sehr anspricht.
	Die Bedienung sehr einfach und intuitiv ist.
Räumliche Distanz (Organisation, strukturell)	Ich bei meinem Arbeitgeber keine anderen Quellen für relevante Arbeitsmarktinformationen habe.

Tabelle 13: Fragen nach den Wissensbarrieren - «wikimia» als Recherchetool

Themenblock 6: «wikimia» als Recherche-Tool:

Wissensbarrieren und TOM-Aufteilung (Kap. 3.3.3)	«Ich nutze «wikimia» nicht weil...»
Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit (Mensch, kollektiv)	Ich für die Erfassung keine Zeit habe bzw. nehmen kann.
	Die Erfassung für meine vorgesetzte Person keine Priorität hat.
Mangel an Sozialkapital (Mensch, individuell)	Ich erst Beiträge erfassen möchte, wenn schon viele andere Beiträge existieren.
„Wissen-ist-Macht“-Einstellung bzw. Angst vor Prestige- oder Machtverlust; Besitzerstolz (Mensch, individuell)	Ich meine recherchierten Informationen nicht mit anderen teilen will.
Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten; Formulierungs- und Strukturierungsprobleme (Mensch individuell)	Die SD-Struktur der Berufsspezifischen Beiträge für die Erfassung nicht sinnvoll ist.
	Die Erfassungsmaske es mir nicht erlaubt, mein Wissen vollständig abzubilden.
„Not-invented-here“-Syndrom (Mensch, kollektiv)	Ich Arbeitsmarkt-Infos aus anderen Quellen so nicht in der Datenbank erfassen möchte.
Hierarchien; starre Aufbauorganisation (Organisation, strukturell)	Es nicht meine Hauptaufgabe ist, Beiträge zu erfassen (BIZ-interne Rollenverteilung).
Hindernde Unternehmenskultur (Organisation, kulturell)	Es nicht zu unserer Organisationskultur (BIZ) gehört, uns offen und transparent auszutauschen.
Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme (Organisation, strukturell)	Ich mich nicht verpflichtet fühle, für andere zu recherchieren und Inhalte zu teilen.

Technologie und Umgang damit (Technik)	Die Erfassungsmaske kompliziert und nicht logisch ist.
	Die Aktualisierung zu eingeschränkt ist (z. B. kann ich Beiträge von anderen nur kommentieren, nicht aber anpassen).
Räumliche Distanz (Organisation, strukturell)	Ich die Recherche-Ergebnisse nur in der Wissensdatenbank unseres Kantons erfasse/erfassen würde, falls vorhanden.
Mangel an Vertrauen; Ängste der Mitarbeitenden (Mensch, individuell)	Ich mich mit (provisorischen) Erkenntnissen zum Arbeitsmarkt nicht blamieren will (selbst wenn die Datenbank als Wiki deklariert ist).
	Ich ungern Beiträge öffentlich kommentiere, auf Fehler hinweise oder andere für den Austausch via Mail kontaktiere.
Mangelndes transaktives Wissen (Mensch, individuell)	Meine Recherchen für die «viamia»-Beratenden nicht brauchbar sind.

Tabelle 14: Fragen nach den Wissensbarrieren - «wikimia» als Erfassungstool

Die Fragen wurden angelehnt an die Beschreibung von Stadler (2020, S. 26ff.) formuliert. Es wurde darauf geachtet, möglichst bei beiden Themenblöcken alle Wissensbarrieren abzufragen. Zudem sollen auch die Aspekte Technik, Organisation und Mensch ausgeglichen sein. In Anbetracht der Fragebogen-Dauer konnte dies jedoch nicht vollständig erreicht werden.

Antwortmöglichkeiten: Es sollte darauf geachtet werden, die Befragungen möglichst einfach zu gestalten, d.h. bei möglichst allen Fragen immer die gleichen Antwortskalen zu verwenden. Das bedingt jedoch, dass die Fragen so formuliert sein müssen, dass die gleiche Antwortskala eingesetzt werden kann (Franzen 2014, S. 708). Im «wikimia»-Fragebogen wird dies möglichst berücksichtigt. Für die einzelnen Frageblöcke wurden unterschiedliche Antwortmöglichkeiten angeboten, wobei darauf geachtet wurde, dass innerhalb des Themenblockes ähnliche Antwortmöglichkeiten zur Verfügung gestellt werden. Die Antwortkategorien sollten zudem dabei so gewählt werden, dass sie erschöpfend und überschneidungsfrei sind (Porst 2014, S. 689 ff.). Dieser Aspekt stellte sich bei der Nutzungshäufigkeit als Herausforderung heraus. Grundsätzlich gilt, dass bei wichtigen Variablen ein möglichst hohes Skalenniveau verwendet werden soll (Döring und Bortz 2016, S. 25). Für diese Studie relevante Fragestellungen sind in den Themenblöcken 5 und 6 zusammengestellt. In diesen Themenblöcken werden Aussagen zu Zustimmung oder Ablehnung erfragt. Franzen (2014, S. 705) empfiehlt eine Antwortskala zwischen 5 und 7. In diesen Themenblöcken werden die Einflussfaktoren anhand der Wissensbarrieren abgefragt, mit den Antwortkategorien 1 bis 6, wobei 1 für «Trifft überhaupt nicht zu» und 6 für «Trifft sehr zu» steht. Ob die Antwortskala von positiv zu negativ oder

umgekehrt verläuft, scheint gemäss Franzen (2014, S. 708) keinen Effekt auf die Beantwortung zu haben. Der Entscheid für eine 6er-Skala bei den Themenblöcken 5 und 6 zwingt die Befragten zu einer zustimmenden oder ablehnenden Haltung (Franzen 2014, S. 706; Döring und Bortz 2016, S. 249). Gelegentlich wird anstatt einer ungeraden Anzahl an Antwortmöglichkeiten auch die Option «weiss nicht» angeboten. Dies wird jedoch nicht empfohlen, denn es erhöht den Anteil an Befragten, die keine Meinung zum Thema haben oder sie sich den Aufwand zur Meinungsbildung eher vermeiden möchten (Franzen 2014, S. 707). Döring und Bortz (2016, S. 249) sprechen sich jedoch für die Option «keine Angaben» oder «weiss nicht» als pragmatische Lösung aus, wenn die Beantwortung intensives Nachdenken erfordert oder wenn das Thema für bestimmte Personen als unwichtig betrachtet wird und sie sich dazu noch keine Meinung gebildet haben.

Themenblöcke mit Antwortmöglichkeiten	
2. Schulung, Ziele, Vorgaben	Ja / Nein Ja / eher Ja / eher Nein / Nein
3. Nutzungshäufigkeit und Nutzungsinhalte	An jedem Arbeitstag / wöchentlich / monatlich / seltener / erst einmal eingeloggt / noch nie eingeloggt Spezifische Nennung der Inhalte (keine Pflichtfelder)
4. Einschätzung der Inhalte (berufsspezifische Beiträge, Arbeitsgrundlagen)	Zu gross / gerade richtig / zu klein
5. «wikimia» als Recherche-Tool 6. «wikimia» als Erfassungs-Tool	Antwortkategorien: 1 = Trifft überhaupt nicht zu / 6 = Trifft sehr zu, Jeweils ein Kommentarfeld
7. Allgemeines Feedback zu «wikimia»	Kommentarfeld
8. Kurz ein paar Fragen zu Ihnen (Absenden)	Sprachangabe: De, Fr, It, Ro Arbeitgeber-Kanton Funktion im BIZ: Beratung, Information und Dokumentation, Administration, Management

Tabelle 15: Themenblöcke und Antwortmöglichkeiten

6.1.4 Versand

Für den Versand stellt der Koordinator die Mailadressen aller Nutzer:innen mit einem Login zu «wikimia» zur Verfügung. Da die Plattform dreisprachig in Deutsch, Französisch und Italienisch angeboten wird, entschied sich der Koordinator für den Versand in den zwei Sprachen Deutsch und Französisch. In diesem aktuellen Arbeitskontext ist es üblich

die italienischsprachigen Nutzer:innen auf Französisch anzuschreiben. Aufgrund der Abwesenheit des Projektleiters fand der Versand durch die Autorin statt:

- Laufzeit: 19 Arbeitstage - 20.05.2022 bis 17.06.2022 (einmalig)
- Recall: 09.06.2022
- 790 Empfänger:innen (563 deutschsprachige/227 französisch- und italienischsprachige)

Rückmeldungen zur Umfrage und Massnahmen: Gleichentags nach dem Versand sowie am nächsten Arbeitstag sind 4 Rückmeldungen per Mail eingegangen. Diese Teilnehmenden wiesen darauf hin, dass sie aufgrund der Pflichtfelder den Fragebogen frühzeitig abbrechen mussten, obwohl gewisse Nachfolgefragen wahrscheinlich beantwortbar gewesen wären. Eine Analyse des Fragebogens hat ergeben, dass bei der Implementierung des Fragebogens in das Online-Tool Limesurvey alle Fragen als Pflichtfelder eingestellt wurden, obwohl dies in der Handlungsanweisung nicht vorgegeben war. Nach Rücksprache mit dem Koordinator sowie gemäss technischen Möglichkeiten von Limesurvey konnten folgende Änderungen an der laufenden Umfrage getätigt werden:

Themenblöcke mit Antwortmöglichkeiten	
4. Einschätzung der Inhalte (berufsspezifische Beiträge, Arbeitsgrundlagen)	Zu gross / gerade richtig / zu klein Neu: Kann ich nicht einschätzen
5. «wikimia» als Recherche-Tool 6. «wikimia» als Erfassungs-Tool	Antwortkategorien: 1 = Trifft überhaupt nicht zu / 6 = Trifft sehr zu Neu bei 5: keine Angaben

Tabelle 16: Nachträgliche Korrektur des Fragebogens

Recall: Als fester Bestandteil des Versandes werden die Teilnehmenden durch einen Recall daran erinnert, an der Umfrage teilzunehmen. Es ist üblich, dass die Rücklaufkurve ca. nach einer Woche abflacht. Aus diesem Grund wird eine Nachfassaktion durchgeführt, in welcher Nicht-Antworte:innen zur Teilnahme motiviert werden. Eine zweite Nachfassaktion kann auch nach ca. 3 Wochen noch die Gruppe der Spät-Antworte:innen erreichen (Döring und Bortz 2016, S. 412). Eine Zwischenbilanz vom 8. Juni, also 11 Arbeitstage nach dem Versand sowie 8 Arbeitstage vor Ablauf der Umfrage ergab eine Rücklaufquote von 23,67% (vollständig ausgeführte Umfrage: 132 (16,71%), teilweise ausgeführte Umfrage / abgebrochen: 55 (6,96%)).

6.2 Datenanalyse

Wie im Kapitel 6.1 erläutert, wird ein Teil der erhobenen Daten quantitativ analysiert und der zweite Teil (Kommentarfelder) qualitativ beurteilt. Für die quantitative Datenanalyse wird die Microsoft-Anwendung Excel verwendet. Für die qualitative Auswertung der Nutzerbefragung wird die Software MAXQDA mit der Fachhochschul-Lizenz eingesetzt. Der Datenexport aus dem Umfragetool Limesurvey erfolgt in Excelformat. Dabei können relevante Parameter ausgewählt werden. Eine Vorauswahl der Daten ist auch gemäss Stein (2019, S. 140) essenzieller Bestandteil für die Gültigkeit der anschliessenden Analysen. In dieser Phase werden Variablen transformiert, Subgruppen gebildet oder Datensätze zusammengeführt. Die Datenauswahl bei der vorliegenden Umfrage umfasst alle vollständigen und unvollständigen Antworten. Des Weiteren werden alle Antworten berücksichtigt, die zwischen dem Zeitraum vom 20. Mai 2022 ab 08:55 Uhr sowie dem 17. Juni 2022 bis 23:59 Uhr eingegangen sind. Nicht weiter berücksichtigt werden jedoch Einträge, welche beim Themenblock 1 ausgestiegen sind.

Der Aufbau des Fragebogens mit den Themenblöcken und den unterschiedlichen Antwortkategorien verlangt eine Unterteilung nach Subgruppen:

- Subgruppe 1: Rücklaufquote und Teilnehmerfeld aus Themenblock 8
- Subgruppe 2: Einstiegsfragen zur Schulung, Zielen und Vorgaben, Fragen zur Nutzungshäufigkeit und Nutzungsinhalte sowie Einschätzung der Inhalte.
- Subgruppe 3: Fragen zu den Wissensbarrieren aus den Themenblöcken 5 und 6
- Subgruppe 4: Auswertung der Kommentarfelder aus den Themenblöcken 5, 6 und 7

6.2.1 Rücklaufquote und Teilnehmerfeld

Von den versendeten Mails an 790 registrierte «wikimia»-Nutzer:innen haben 36,20% den Umfragelink geöffnet, wobei 4,81% bereits auf der ersten Seite ausgestiegen sind. Daraus kann die Non-Response-Quote berechnet werden (22,78%). Dieser Umstand ist z.T. durch Ferienabwesenheiten über die christlichen Feiertage zu erklären. Von den 36,20% haben rund zwei Drittel den Fragebogen vollständig ausgefüllt und ein Drittel unvollständig. Der Drop-Out ist beim Themenblock 2 und 3 feststellbar, äussert sich aber vorwiegend beim Themenblock 5, da bei Themenblock 6 nur noch Pflichtfelder vorhanden sind. Die Zahlen sind jedoch mit Vorsicht zu geniessen. Durch den anonymen Link ist es einerseits möglich die Umfrage mehrmals auszufüllen und andererseits können vor dem vorzeitigen Verlassen über eine Schaltfläche alle erfassten Daten wieder gelöscht werden.

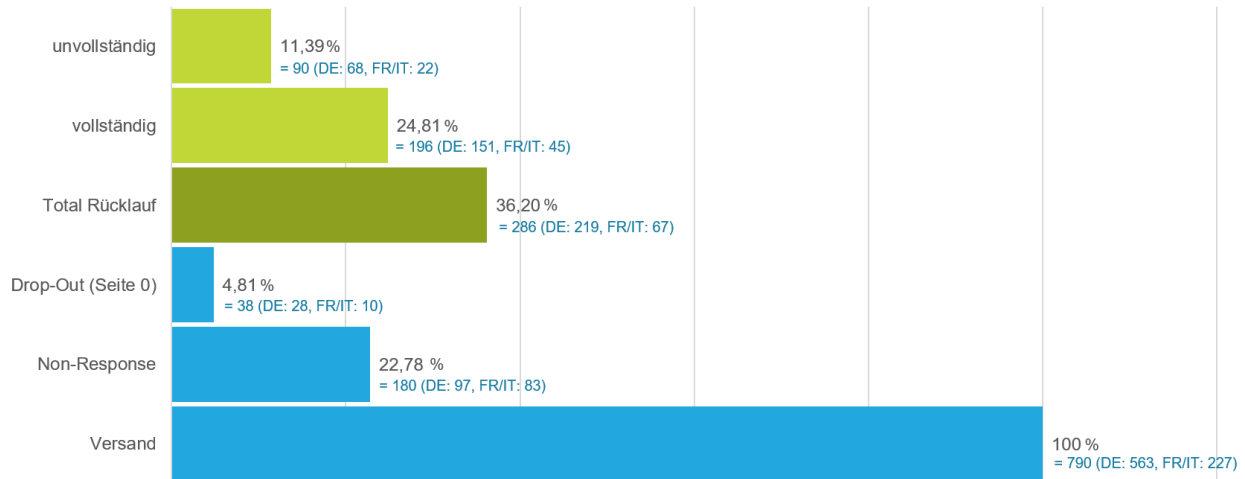


Abbildung 13: Rücklaufquote der Nutzerbefragung

Aus den teils- und vollständig ausgefüllten Fragebögen lässt sich das Teilnehmerfeld eruieren. Vergleicht man diese Zahlen mit dem Logfile (Kapitel 5.3.5) haben 31% der deutschsprachigen, ebenfalls 31% der französischsprachigen «wikimia»-Nutzer:innen geantwortet, wohingegen die italienischsprachigen mit 63% eine deutlich höhere Beteiligungsquote aufweisen. Die zweite Grafik zeigt die Verteilung der Umfrageteilnehmenden nach Funktion.

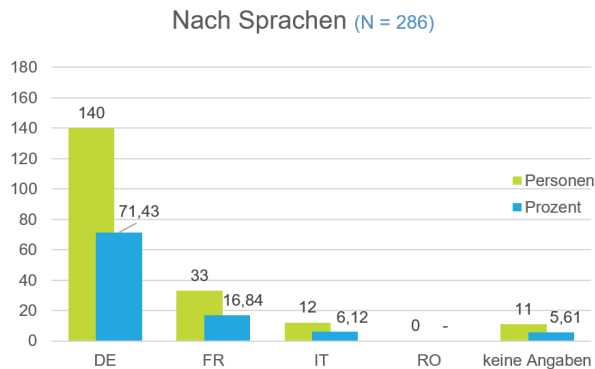


Abbildung 14: Teilnehmende nach Sprachen

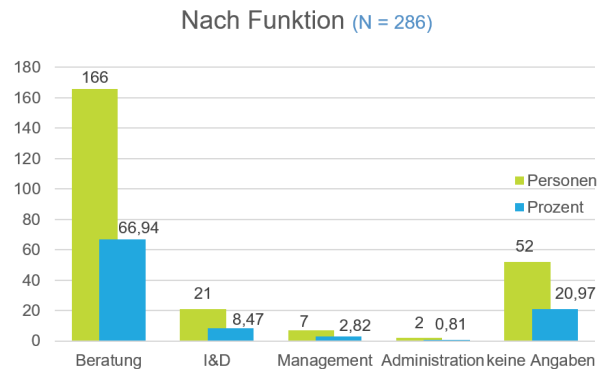


Abbildung 15: Teilnehmende nach Funktion

In der Abbildung 15 fällt die hohe Zahl bei der Sparte «keine Angaben» auf. Dies kann auf den vorzeitigen Drop-out zurückgeführt werden, denn haben die Teilnehmenden die letzte Seite aufgerufen, haben sie die Funktion angegeben.

6.2.2 Einstiegsfragen, Nutzungshäufigkeit, Nutzungsinhalte

Die nächsten Fragen wurden als Einstieg in die Umfrage verwendet und geben einen ersten Eindruck zum Teilnehmerfeld.

Über 80% der Nutzer:innen, die geantwortet haben, haben eine Schulung erhalten und kennen mehr oder weniger die Ziele der Wissensdatenbank. Fragt man sie nach den Vorgaben und Richtlinien fällt auf, dass die Bejahung etwas zögerlicher ist.

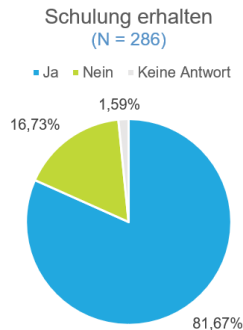


Abbildung 16:
Schulungen

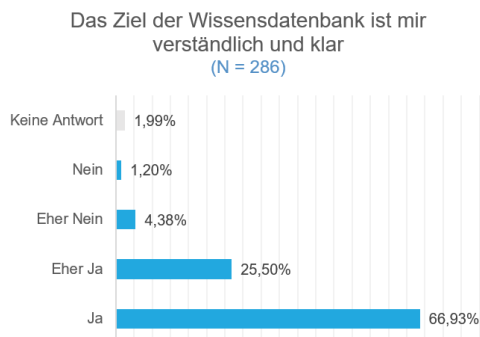


Abbildung 17: Zielverständnis

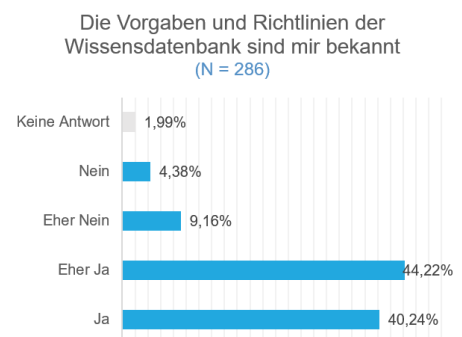


Abbildung 18: Vorgaben- und Richtli-
nienvverständnis

Die Nutzungshäufigkeit fällt sehr unterschiedlich aus. Der Anteil an einer Nutzung von einmal pro Monat ist gross. Dieser hohe Anteil mit der ebenfalls grossen Zahl an «seltenen Nutzer:innen» (sprich weniger als einmal im Monat) lässt den Rückschluss zu, dass die Wissensdatenbank im Alltag der Befragten eine sehr geringe Rolle spielt. Wie zu erwarten, nutzen die Befragten mehrheitlich die Suche nach Beiträgen (72,4%) und nur ein kleiner Prozentsatz erfasst effektiv Beiträge (11,2%). Bei den Arbeitsgrundlagen werden alle Inhalte genutzt, wobei die Arbeitsmarktanalysen auf grosses Interesse stossen. Zu erwarten war auch die hohe Zahl in der Sparte der offiziellen Arbeitsmittel. Daraus lässt sich schliessen, dass die Nutzer:innen sich auf der Wissensdatenbank einloggen, um von dort auf das Original zurückgreifen.

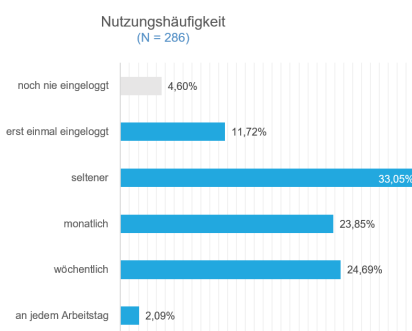


Abbildung 19: Nutzungshäufigkeit

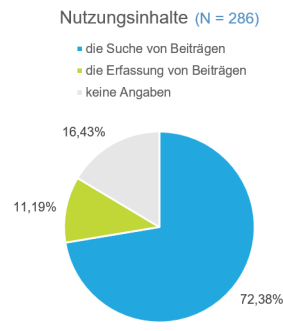


Abbildung 20: Nutzungs-
inhalte

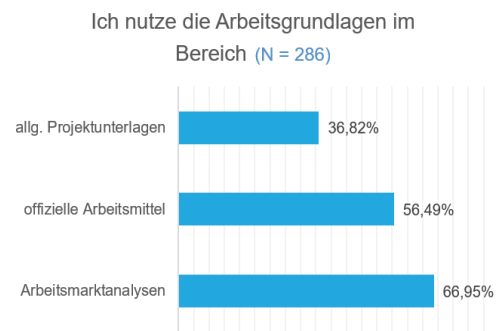


Abbildung 21: Nutzungsinhalte: Arbeits-
grundlage

«wikimia» besteht aus den zwei unterschiedlichen Bereichen «berufsspezifische Beiträge» und «Arbeitsgrundlagen». Diese Nutzerbefragung beider Bereiche erfolgte mit identischen Fragen, um daraus einen Vergleich ziehen zu können. Im Bereich der

Arbeitsgrundlagen (nur Leserechte der Umfrageteilnehmenden) fällt das Urteil nach dem Umfang (63%) und Anzahl der Beiträge (43%) positiv aus. Viele Teilnehmenden sind auch mit der Qualität zufrieden (47%). Vergleicht man dies mit den berufsspezifischen Beiträgen (Lese- und Schreibrechte der Umfrageteilnehmende) sind die Antworten eher ernüchternd. Die Teilnehmenden sind zwar mit dem Umfang der Beiträge zufrieden, bemängeln jedoch die Anzahl der Beiträge und attestieren ein «genügend» (30%) bei der Qualität der Beiträge.

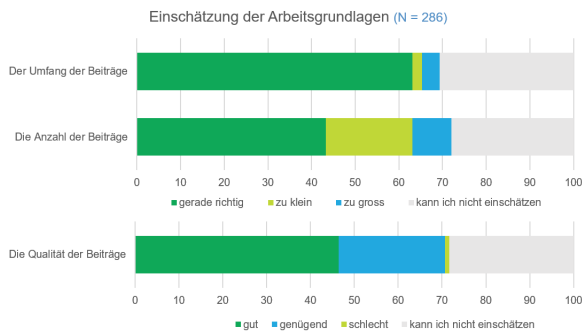


Abbildung 22:
Einschätzung der Arbeitsgrundlagen

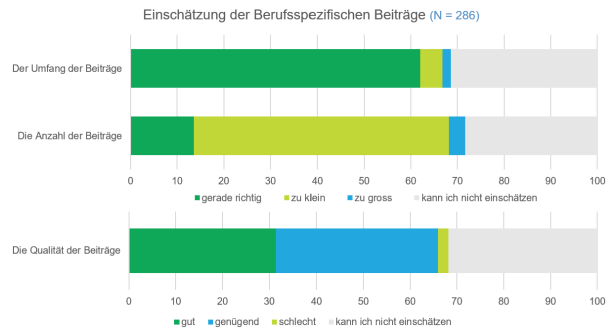


Abbildung 23: Einschätzung der berufsspezifischen Beiträge

6.2.3 Fragen zu den Wissensbarrieren

Für die Auswertung der Resultate anhand der Wissensbarrieren werden die Daten in mehreren Schritten aufbereitet. Mit einem angepassten Export aus Limesurvey können die Fragen aus diesen Themenblöcken in Prozentzahlen dargestellt werden. Die Tabelle wird so umgestaltet, dass erstens die Fragestellungen und die Antwortkategorien auf einer Zeile stehen, zweitens die Antwortkategorien ausformuliert werden (von 6 bis 1 zu «Trifft sehr zu» bis «Trifft überhaupt nicht zu») und drittens eine hinterlegte Sortierung die Fragestellungen nach Häufigkeit der Angaben sortiert. Das Ergebnis zu den Fragestellungen aus Themenblock 5 – «wikimia» als Recherchetool sieht wie folgt aus:

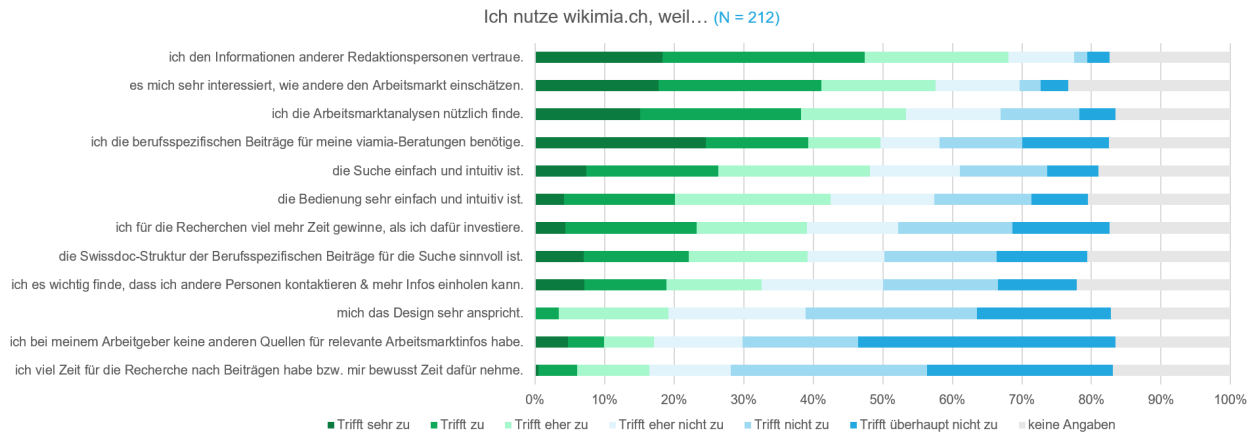


Abbildung 24: Ergebnisse - «wikimia» als Recherchetool

Betrachtet man die ersten zwei Behauptungen der Abbildung 24 («ich den Informationen anderer Redaktionspersonen vertraue» mit knapp 70% und «es mich interessiert, wie andere den Arbeitsmarkt einschätzen» mit knapp 60%) stellt man fest, dass das Vertrauen und das Interesse in die Einträge von Kolleg:innen vorhanden ist, was auf eine offene Unternehmenskultur hindeutet. Die nächsten zwei Sätze («ich die Arbeitsmarktanalysen nützlich finde» mit 53% und «ich die berufsspezifischen Beiträge für meine viamia-Beratungen benötige» mit knapp 50%) repräsentieren die Nützlichkeit der Arbeitsmarktanalysen (Teil der Arbeitsgrundlagen) und der berufsspezifischen Beiträge. Die Arbeitsmarktinformationen auf «wikimia» werden demnach von ca. der Hälfte der Nutzer:innen als nützlich eingestuft. Der Zeitfaktor ist hier deutlich als Hindernis ersichtlich. So geben ca. 60% an, dass sie keine Zeit haben bzw. sich keine Zeit nehmen für die Recherche nach Beiträgen auf «wikimia». Auch kann aus der zweitletzten Behauptung («ich bei meinem Arbeitgeber keine andere Quellen für relevante Arbeitsmarkinfos habe») festgestellt werden, dass die Nutzer:innen über andere Quellen für relevante Arbeitsmarkinfos verfügen, welche für ihre Bedürfnisse ausreichend zu sein scheinen.

Das Ergebnis zu den Fragestellungen aus Themenblock 6 – «wikimia» als Erfassungstool sieht wie folgt aus:

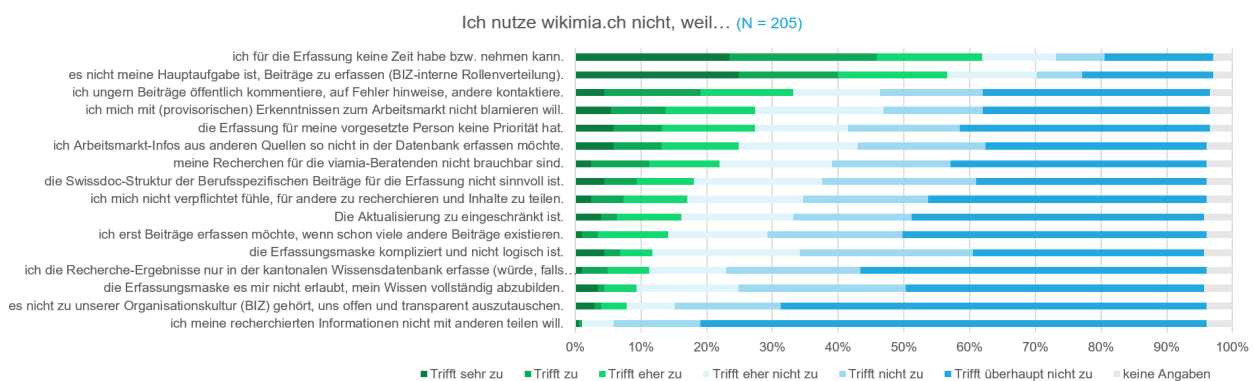


Abbildung 25: Ergebnisse - «wikimia» als Erfassungstool

Wenden wir zuerst den Blick auf die unteren zwei Behauptungen, so findet man wieder Hinweise zur offenen Unternehmenskultur. Die Nutzer:innen sind demnach durchaus bereit ihre recherchierten Ergebnisse mit anderen zu teilen, auch wird von 90% der Teilnehmenden eine offene Kultur explizit bestätigt. Die Technik an sich wird auch von der Mehrheit nicht als Hinderungsgrund einer regelmässigen Nutzung verantwortlich gemacht. Als Hauptgrund für die Nicht-Nutzung von «wikimia» als Erfassungstool wird von über 60% der Nutzer:innen der Zeitfaktor genannt. Doch bereits Hopf (2009, S. 17) erwähnte, dass dieser Faktor oftmals als Ausrede verwendet wird. Daher können die nachfolgenden Behauptungen höher gewichtet werden. So sagen mehr als 50%, dass es nicht ihre Hauptaufgabe ist (von «Trifft sehr zu» bis «Trifft eher zu») Beiträge zu erfassen. Hier könnte man annehmen, dass die Berufsfunktion der Nutzer:innen einen entscheidenden Einfluss ausübt. Daher wird dieser Faktor in der separaten Grafik nach Berufsfunktionen ausgewertet:

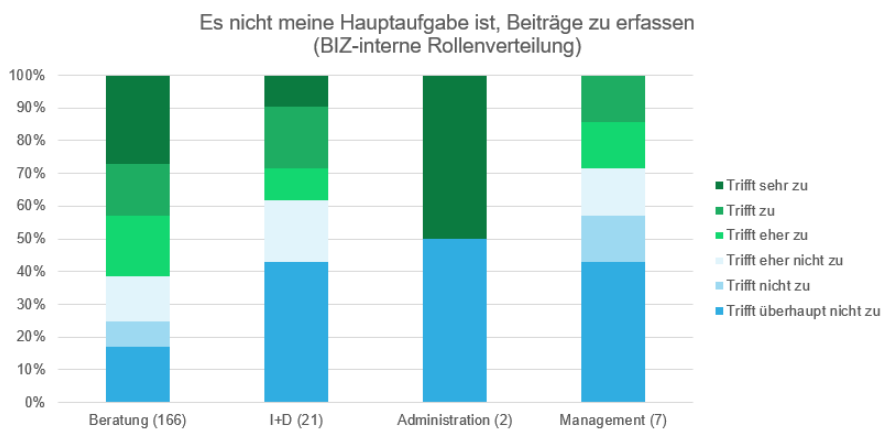


Abbildung 26: Rollenverteilung bei der Erfassung auf «wikimia»

Die Angaben zur Anzahl der Berufsfunktionen basiert auf der freiwilligen Angabe gegen Ende des Fragebogens, daher kann diese Grafik nicht alle Antworten berücksichtigen. Von den 166 deklarierten Beratungspersonen geben rund 60% an, dass es nicht zu ihrer Hauptaufgabe gehört, Beiträge zu verfassen, wohingegen 60% der 21 deklarierten I+D-Fachpersonen es durchaus als ihre Aufgabe verstehen Beiträge auf «wikimia» aufzuschalten.

6.2.4 Qualitative Auswertung der Kommentare

Für die Auswertung der Kommentare wird eine qualitative Auswertung mit MAXQDA durchgeführt. Der Ablauf der Datenanalyse orientiert sich am Ablaufmodell von Mayring und Fenzl (2014, S. 550). Die Kommentare werden als eigener Datensatz aus Limesurvey exportiert und in drei separaten Word-Dateien in die Software MAXQDA 2022

importiert. Die Kodierphase erfolgt nach der induktiven als auch nach der deduktiven Kategorienbildung, um so mögliche neue Aspekte in die Auswertung übernehmen zu können. Die Kategorienbildung führt zu folgender Codehäufigkeit:

	Recherchetool	Erfassungstool	allg. Kommentare	SUMME
Andere Quellen	14	2	4	20
Nutzen (positiv)	7		9	16
Rollenverteilung I+D	2	10	3	15
Nutzen (negativ)	6	4	5	15
dynamische Daten (negativ)	7	5	3	15
Anzahl Beiträge (negativ)	12		3	15
Idee gut	2		11	13
Zeitressourcen (negativ)	5		7	12
Individuell	6	3	2	11
Arbeitsgrundlagen (positiv)	3		7	10
Regional	4	2	3	9
QualitätBeiträge (negativ)	4	3	2	9
Verbesserungsvorschlag	5		3	8
Beratungsverständnis (negativ)	2	4	2	8
Swissdoc (negativ)	5		2	7
KlientExperte	3	2	2	7
Beitragswürdig (negativ)	1	5		6
Bewirtschaftung (negativ)		5		5

Abbildung 27: Qualitative Auswertung nach Themenblock (Printscreen MAXQDA)

Einige Kommentare wiedergeben bereits bekannte Aspekte, geben aber auch zusätzliche Hinweise als auch konkrete Beispiele oder Ausführungen. Im folgenden Abschnitt folgt eine Zusammenfassung der Aussagen zu den am häufigsten kodierten Passagen sowie auffällige neue Aspekte:

Andere Quellen: Die Kommentare zu anderen Quellen geben Hinweise zur vorher erfragten Stellungnahme «ich bei meinem Arbeitgeber keine anderen Quellen für relevante Arbeitsmarktinformationen habe.» Erwähnt wird, dass es bereits gute Quellen gibt, welche Übersichten zu Arbeitsmarktinformationen anbieten, wie die eigene Online-Plattform www.berufsberatung.ch/laufbahn, Branchenpuls in den SDBB-Printmedien «Chancen» als auch kantonale interne Plattformen. Oder ganz spezifische Quellen wie z. B. XING und LinkedIn und weitere Jobplattformen. Diese eigene externe Recherche wird oft bevorzugt, da die Informationen aktueller sind, besonders bei den dynamischen Arbeitsmarktinformationen.

«Ich recherchiere effektiver auf anderen Plattformen, weil ich dort sehr spezifisch suchen kann und sicher bin, die aktuellsten Infos zu erhalten.» (Kommentar zu Themenblock 5)

Anzahl Beiträge: Bereits aus der Abbildung 22 wird ersichtlich, fällt die Anzahl Beiträge sehr spärlich aus. Dies wurde von einigen zusätzlich kommentiert. Die Nutzer:innen erwarten ganz klar mehr berufsspezifische Beiträge.

«Ich schaue vor der Arbeitsmarktrecherche immer in «wikimia» nach, ob schon ein Beitrag vorhanden ist, aber meistens hatte es noch keinen für den spezifischen Beruf / Berufsbereich.» (Kommentar zu Themenblock 5)

Idee gut / Nutzen (positiv): Total 13 Kommentare loben die Idee der Wissensdatenbank und 16 Kommentare gesamthaft attestieren einen positiven Nutzen

«Ich finde es aber grundsätzlich eine gute Idee, eine gemeinsame Wissensdatenbank zu schaffen, um sich Zeit zu sparen.» (Kommentar zu Themenblock 5), «Wenn ich etwas nachschlage, bin ich aber froh um die gebündelten strukturierten Infos der «wikimia».», (Kommentar zu Themenblock 5), ««wikimia» bietet guten Instrumente, die man nicht nur für «viamia» einsetzen kann.» (Kommentar zu Themenblock 7)

Rollenverteilung I+D: Insbesondere beim Themenblock 6 (Erfassung) schlugen die Kommentierenden eine klarere Aufgabenverteilung zwischen den Beratungspersonen und den Fachpersonen der Information und Dokumentation (I+D) vor, oder sie sind mit der bereits etablierten Aufgabenteilung zwischen den zwei Funktionen zufrieden.

«Les recherches sont principalement faites par les documentalistes», (Kommentar zu Themenblock 6). «Die Arbeitsmarktrecherche ist für mich zu "zusammengewürfelt" und unvollständig - wäre dieser Teil von I&D-SpezialistInnen systematisch erarbeitet, würde ich ihn nutzen.» (Kommentar zu Themenblock 5), «Aus meiner Sicht braucht es I&D-Fachpersonen, die sich um die Erfassung und Aktualisierung der berufs- und arbeitsmarktspezifischen Angaben kümmern. Dies um Qualität und Relevanz der Information zu gewährleisten.» (Kommentar zu Themenblock 7)

Dynamische, regionale und individuelle Daten: Diese Aspekte beinhalten die Auseinandersetzung mit dem Content «Information». Arbeitsmarktinformationen sind einerseits sehr dynamisch, verändern sich schnell wie am Beispiel der Covid-Pandemie zu sehen ist. Einen Einfluss haben auch die Unterschiede in den Arbeitsmarktregionen, denn der regionale Aspekt ist nicht zu unterschätzen. Hinzukommt, dass die Daten je nach Kund:in unspezifisch sind bzw. spezifische Erwartungen an die Arbeitsmarktinformationen gestellt werden.

«Wir sprechen immer von einem sehr dynamischen und im ständigen Wandel begriffenen Arbeitsmarkt. Diesen in einer statischen

Wissensdatenbank abzubilden, ist meiner Meinung nach nicht sinnvoll.» (Kommentar zu Themenblock 6), «die meisten Arbeitsmarktrecherchen sehr spezifisch und Fall relevant sind und man dazu keine pauschalen Aussagen machen kann.» (Kommentar zu Themenblock 6)

Nutzen (negativ): Einige Nutzer:innen äussern sich skeptisch bis zum Teil deutlich negativ zur Wissensdatenbank. Sie sehen den Mehrwert der Plattform nicht und schätzen den Aufwand gegenüber dem Nutzen als zu hoch ein.

«Eine Datenbank ist nur so gut, wie sie gepflegt wird, respektive alle Einträge auf Aktualität geprüft werden. Warum es nebst Internet und den einschlägigen Portalen noch «wikimia» braucht, ist für mich nicht nachvollziehbar.» (Kommentar zu Themenblock 5), «Unklar, wie oft es überhaupt genutzt wird bzw. ob sich der Aufwand lohnt» (Kommentar zu Themenblock 6)

6.3 Ergebnisse

Mit der Datenaufbereitung und -auswertung ist es nun möglich, Erkenntnisse aus der Nutzerbefragung zu gewinnen. Die Ergebnisse aus den Subgruppen 1 «Rücklaufquote und Teilnehmerfeld», 2 «Einstiegsfragen zur Schulung, Zielen und Vorgaben, Fragen zur Nutzungshäufigkeit und Nutzungsinhalte sowie Einschätzung der Inhalte» helfen zur Einschätzung der Nutzer:innen, ihrem Verhalten und dem Kontext. Damit lassen sich die quantitativen und qualitativen Ergebnisse zu den Themenblöcken 5 und 6 besser interpretieren. Die Wissensbarrieren wurden in den Themenblöcken durch indirekte Behauptungen abgefragt. Die Zuteilung wurde im Kapitel 6.2.3 vorgestellt. Zur Veranschaulichung werden die Ergebnisse aus dem Themenblock 5 und 6 zum Thema Wissensbarrieren zusammengefasst und als Netz-Grafik ausgegeben (Die Detailzahlen sind im Anhang zugänglich im Kapitel 11.2.3):

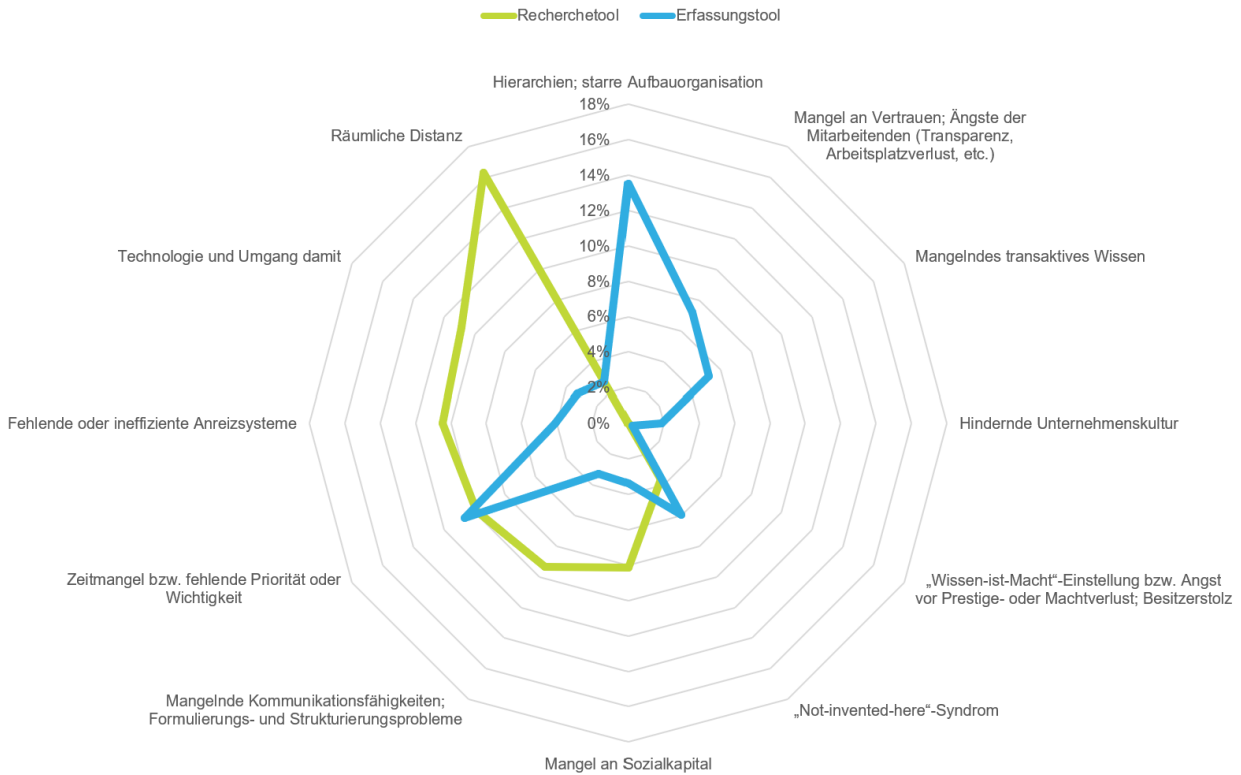


Abbildung 28: Analyse der Wissensbarrieren

Die Grafik umfasst alle zwölf abgefragten Wissensbarrieren. Die grüne Linie repräsentiert die Ergebnisse zu den Fragen zum Recherchetool, die blaue Linie die Ergebnisse zu den Fragen zum Erfassungstool. In den nachfolgenden Kapiteln werden die Ergebnisse den Behauptungen gegenübergestellt.

6.3.1 Wissensbarrieren bei der Wissensnutzung (Recherchetool)

In der folgenden Tabelle werden die Ergebnisse nach Wissensbarrieren und Behauptungen aus dem Themenblock 5 beschrieben und reflektiert. Für die Sortierung wurden die Mittelwerte der **Ablehnungen** der Behauptungen eingesetzt, beginnend mit den grössten Wissensbarrieren:

Wissensbarrieren	Ergebnis
Räumliche Distanz	<p>«Ich bei meinem Arbeitgeber keine anderen Quellen für relevante Arbeitsmarktinformationen habe.»</p> <p>Am deutlichsten hebt sich diese Wissensbarriere hervor. So stimmen 16,32 % dieser Aussage zu. Sie verfügen demnach über andere Quellen im Bereich der Arbeitsmarktinformationen.</p>

Wissensbarrieren	Ergebnis
Technologie und Umgang damit	<p>«Die Suche einfach und intuitiv ist.»</p> <p>«Mich das Design sehr anspricht.»</p> <p>«Die Bedienung sehr einfach und intuitiv ist.»</p> <p>Die Resultate aus diesen Fragen zeigen eine durchgezogene Bilanz. Während die Design-Frage deutlich negativ beurteilt wird (15,3%) und die Suchfunktion eher positiv beurteilt wird (8,28%), ist man sich bei der Bedienungsfrage uneinig (9,21% Ablehnung der Aussage zu 10,72% Zustimmung der Aussage). Diese Resultate wurden wahrscheinlich beeinflusst dadurch, dass die Plattform als Prototyp deklariert ist und in der Umfrage-Einleitung darauf hingewiesen wurde, dass die Technik bewusst keinen Schwerpunkt der Umfrage ist.</p>
Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit	<p>«Ich die Arbeitsmarktanalysen nützlich finde.»</p> <p>«Ich die berufsspezifischen Beiträge für meine «viamia»-Beratungen benötige.»</p> <p>«Ich viel Zeit für die Recherche nach Beiträgen habe bzw. mir bewusst Zeit dafür nehme.»</p> <p>Leicht deutlicher (mit 8,16% der Teilnehmenden) werden die berufsspezifischen Beiträge nicht eingesetzt im Gegensatz zu den Arbeitsmarktanalysen (mit 7,46%). Sie planen auch nicht unbedingt viel Zeit für die Recherche ein: 16,55% können also der dritten Aussage nicht zustimmen.</p>
Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme	<p>«Ich für die Recherchen viel mehr Zeit gewinne, als ich dafür investiere.»</p> <p>Bei dieser Behauptung sind sich die Teilnehmenden eher uneinig: 10,49% geben an, dass die Behauptung nicht zutrifft. Leicht weniger, also 9,44% der Teilnehmenden können der Aussage zustimmen.</p>
Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten; Formulierungs- und Strukturierungsprobleme	<p>«Die SD-Struktur der berufsspezifischen Beiträge für die Suche sinnvoll ist.»</p> <p>Auch bei der SD-Struktur sind sich die Teilnehmenden uneinig. Während 9,09% dieser Aussage eher zustimmen, sind 9,32% der Teilnehmenden eher skeptischer.</p>
Mangel an Sozialkapital	<p>«Ich es wichtig finde, dass ich andere Personen kontaktieren und mehr Informationen zum Beitrag einholen kann.»</p> <p>«Es mich sehr interessiert, wie andere den Arbeitsmarkt einschätzen.»</p> <p>Bei dieser Wissensbarriere tritt die erste Behauptung deutlicher mit 11,19% hervor als die zweite Behauptung mit 5,13%. Die Teilnehmenden nutzen also die Plattform eher passiv.</p>
„Not-invented-here“-Syndrom	<p>«Ich den Informationen anderer Redaktionspersonen vertraue.»</p>

Wissensbarrieren	Ergebnis
	Die kleine Prozentzahl (3,61%) signalisiert, dass dieser Mangel sehr gering ausfällt. Das bedeutet, dass die Teilnehmenden sich gegenseitig vertrauen und die Beiträge so annehmen können.

Tabelle 17: Ergebnisse zu den Wissensbarrieren bei der Wissensnutzung

6.3.2 Wissensbarrieren bei der Wissensverteilung (Erfassungstool)

In der folgenden Tabelle werden die Ergebnisse nach Wissensbarrieren und Behauptungen aus dem Themenblock 6 beschrieben und reflektiert. Für die Sortierung wurden die Mittelwerte der **Zustimmungen** der Behauptungen eingesetzt, beginnend mit den grössten Wissensbarrieren:

Wissensbarrieren	Ergebnis und Beurteilung des Instrumentes
Hierarchien; starre Aufbauorganisation	<p>«Es nicht meine Hauptaufgabe ist, Beiträge zu erfassen (BIZ-interne Rollenverteilung).»</p> <p>Am deutlichsten bei der Wissensteilung tritt diese Wissensbarriere hervor. Mit einem Mittelwert von 13,52% geben die Teilnehmenden an, dass aus ihrer Sicht es nicht zu ihrer Hauptaufgabe gehört, Beiträge zu erfassen. Dieser Erkenntnis wurde bereits im Kapitel 6.2.3 (Abbildung 25) nachgegangen.</p>
Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit	<p>«Ich für die Erfassung keine Zeit habe bzw. nehmen kann.»</p> <p>«Die Erfassung für meine vorgesetzte Person keine Priorität hat.»</p> <p>14,80% der Teilnehmenden stimmen zu, dass sie für Erfassung keine Zeit haben bzw. sich keine Zeit nehmen. Mit dem niedrigeren Mittelwert von 6,53% bei der zweiten Behauptung kann darauf geschlossen werden, dass gemäss den Teilnehmenden für die Vorgesetzten die Erfassung keine Priorität hat. Zusammen kommt diese Wissensbarriere auf einen Mittelwert von 10,66%</p>
Mangel an Vertrauen; Ängste der Mitarbeitenden (Transparenz, Arbeitsplatzverlust, etc.)	<p>«Ich mich mit (provisorischen) Erkenntnissen zum Arbeitsmarkt nicht blamieren will (selbst wenn die Datenbank als Wiki deklariert ist).»</p> <p>«Ich ungern Beiträge öffentlich kommentiere, auf Fehler hinweise oder andere für den Austausch via Mail kontaktiere.»</p> <p>Aus den Rückmeldungen tritt diese Barriere etwas hervor. Betrachtet man nur den Mittelwert zur Zustimmung der ersten Aussage, erhält man einen Wert von 7,93%. Die Analyse der Datentabelle zeigt jedoch auch, dass 16,55% dieser ersten Aussage nicht zustimmen. Dieses Phänomen ist auch bei der zweiten Behauptung zu beobachten. Während der Mittelwert bei der Zustimmung bei 6,53% liegt, lehnen wieder 15,15% die Behauptung mehr oder weniger ab. Im Vergleich</p>

Wissensbarrieren	Ergebnis und Beurteilung des Instrumentes
	zu allen Wissensbarrieren in der Wissensteilung rangiert sich diese Wissensbarriere mit einem Mittelwert von 7,32% an dritter Stelle.
„Not-invented-here“-Syndrom	<p>«Ich Arbeitsmarkt-Infos aus anderen Quellen so nicht in der Datenbank erfassen möchte.»</p> <p>Dieser Aussage stimmen im Mittelwert lediglich 5,94% zu. Das bedeutet, dass ein grosser Anteil der Teilnehmenden (17,02%) grundsätzlich bereit sind ihre Recherchen aus anderen Quellen in der Datenbank erfassen würden.</p>
Mangelndes transaktives Wissen	<p>«Meine Recherchen für die «viamia»-Beratenden nicht brauchbar sind.»</p> <p>Ein ähnliches Bild wie zur Wissensbarriere «Not-invented-here»-Syndrom zeigt sich auch hier. Während der Mittelwert der Zustimmung bei 5,24% liegt, lehnen 17,72% der Teilnehmenden die Behauptung mehr oder weniger ab. Sie sehen also den Nutzen ihrer Recherchen für die viamia-Beratungen.</p>
Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme	<p>«Ich mich nicht verpflichtet fühle, für andere zu recherchieren und Inhalte zu teilen.»</p> <p>Mit einem Anteil von 18,88% Ablehnung bzw. einer Zustimmung der Behauptung von 4,80% fühlen sich die Teilnehmenden eine gewisse Verpflichtung Beiträge zu erfassen. Sie würden also Beiträge verfassen, auch wenn die vorgesetzte Person diese Aufgabe nicht direkt beauftragt.</p>
Mangel an Sozialkapital	<p>«Ich erst Beiträge erfassen möchte, wenn schon viele andere Beiträge existieren.»</p> <p>Diese Behauptung wird von 19,59% der Teilnehmenden nicht geteilt, im Vergleich mit den 3,38% die dieser Aussage zustimmen. Die Beitragsbereitschaft ist demnach nicht abhängig von den bereits existierenden Beiträgen.</p>
Technologie und Umgang damit	<p>«Die Erfassungsmaske kompliziert und nicht logisch ist.»</p> <p>«Die Aktualisierung zu eingeschränkt ist (z. B. kann ich Beiträge von anderen nur kommentieren, nicht aber anpassen).»</p> <p>Mit der Bedienung der Erfassungsmaske scheinen die Teilnehmenden keine Mühe zu haben (20,05%), auch empfinden sie die Bewirtschaftung nicht als einschränkend (19,00%). Diese Wissensbarriere mit dem Mittelwert von 3,32% scheint auch keine bedeutende Barriere für die Erfassung zu sein.</p>
Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten; Formulierungs- und Strukturierungsprobleme	<p>«Die SD-Struktur der berufsspezifischen Beiträge für die Erfassung nicht sinnvoll ist.»</p> <p>«Die Erfassungsmaske es mir nicht erlaubt, mein Wissen vollständig abzubilden.»</p>

Wissensbarrieren	Ergebnis und Beurteilung des Instrumentes
	Die Teilnehmenden sind mehrheitlich mit der SD-Struktur (18,65%) und der Erfassungsmaske (20,63%) zufrieden. Auch diese Barriere mit einem Mittelwert von 3,26% hat keinen bedeutenden Einfluss auf die Wissensteilung.
Räumliche Distanz	<p>«Ich die Recherche-Ergebnisse nur in der Wissensdatenbank unseres Kantons erfasse/erfassen würde, falls vorhanden.»</p> <p>20,28% der Teilnehmenden verneinen auch hier die Behauptung. Sie sind bereit ihre Recherche nicht nur kantonale, sondern auch national zur Verfügung zu stellen. Der Mittelwert bei der Zustimmung liegt bei 2,68%.</p>
Hindernde Unternehmenskultur	<p>«Es nicht zu unserer Organisationskultur (BIZ) gehört, uns offen und transparent auszutauschen.»</p> <p>Beinahe die Hälfte der Teilnehmenden widersprechen dieser Behauptung deutlich (46,50% «Trifft überhaupt nicht zu» im Gegensatz zu 1,86% Zustimmung). Die Teilnehmenden bestätigen hiermit, dass die Organisationskultur in dieser Hinsicht offen und transparent ist und sich die Mitarbeitenden entsprechend gewöhnt sind, sich in der eigenen Organisation aber auch im Netzwerk auszutauschen.</p>
„Wissen-ist-Macht“-Einstellung bzw. Angst vor Prestige- oder Machtverlust; Besitzerstolz	<p>«Ich meine recherchierten Informationen nicht mit anderen teilen will.»</p> <p>Dieser Meinung können 55,24% der Teilnehmenden überhaupt nicht zustimmen. Lediglich 0,23% geben zu, dass sie ihre Recherchen eher nicht teilen möchten. Demnach sind die Teilnehmenden bereit ihre Arbeitsmarktrecherchen zu teilen.</p>

Tabelle 18: Ergebnisse zu den Wissensbarrieren bei der Wissensverteilung

6.3.3 Kritische Beurteilung

Aus den Resultaten der Nutzerbefragung lassen sich Aussagen ziehen, die für eine nachfolgende Handlungsempfehlung hilfreich sind. Die Behauptungen sind auf den Forschungsgegenstand angepasst, was das Wording anbelangt. Sie wurden zudem für das Zielpublikum, in erster Linie die viamira-Beratungspersonen und in viamira-involvierte Fachleute der Information und Dokumentation formuliert. Da die Umfrage auch von weiteren BSLB-Mitarbeitenden beantwortet wurden, muss mit einer Verfälschung der Datengrundlage gerechnet werden. Daher können die Aussagen nur bedingt auf andere Forschungsgegenstände übertragen werden. Ein weiterer ernst zu nehmender Faktor ist, dass anzunehmen ist, dass eher sozial-konforme Antworten gegeben wurden. Aus diesen Gründen ist es angebracht eine nachfolgende Erhebung von Experteninterviews durchzuführen, um die Resultate zu relativieren.

7 Evaluation der Wissensdatenbank II

Die Evaluation von «wikimia» soll einerseits den IST-Zustand von «wikimia» erfassen, gleichzeitig jedoch auch einen Blick in die Zukunft wagen. Die zentrale Fragestellung lautet: «Kann die Tendenz zu einer erfolgreichen Implementierung eines Unternehmenswikis in einer Netzwerkorganisation anhand der Wissensbarrieren festgestellt werden?» Diese Tendenz kann zu einem Teil aus der Nutzerbefragung interpretiert werden. Sei dies einerseits aus der quantitativen Befragung im Bereich der Wissensbarrieren, wie dies im Kapitel 6.2.3 geschehen ist oder auch aus der qualitativen Analyse der Kommentare im Kapitel 6.2.4. Letztere bringen ein paar kritische Hinweise zu Tage, die nun in diesem Kapitel näher analysiert werden. Grundlage bilden die Fragestellungen aus dem Kapitel 4.2: Welche Anpassungen können kurzfristig eine erfolgreiche Implementierung von «wikimia» unterstützen? Welche Aspekte sollten beim Aufbau eines WM der nationalen BSLB berücksichtigt werden?».

In diesem Kapitel wird zu Beginn die Methodik der qualitativen Datenerhebung vorgestellt. Danach folgt die Vorbereitung und Durchführung der Datenerhebung. Die qualitativen Interviews werden im Anschluss ausgewertet und die daraus entwickelten Erkenntnisse präsentiert.

7.1 Methodik und Datenerhebung

Um den Hinweisen aus der qualitativen Datenanalyse der Nutzerbefragung nachgehen zu können, erweist sich die qualitative Datenanalyse in Form von Interviews als geeignete Methode. Die Kombination von quantitativer und qualitativer Forschungsmethodik orientiert sich am Vertiefungsmodell von Mayring (2001, S. 8). Dabei wird die qualitative Methodik als Instrument zur Interpretation, Korrelationsdeutung sowie Vertiefung mit Fallbeispielen der Ergebnisse aus der quantitativen Erhebung verwendet. Die Datenerhebung erfolgt mittels halbstrukturierter Experteninterviews im Face-to-Face-Kontakt via Videotelefonie (Döring und Bortz 2016, S. 359; Bogner et al. 2014, S.13; Helfferich 2019, S. 671). Dabei stellte sich die gute Vernetzung der Autorin sowie eine gute Kenntnis des Umfeldes in der Netzwerkorganisation als wertvoll heraus.

7.1.1 Auswahl der Interviewpartner

Durch den Mixed-Methoden-Ansatz gewinnt man einerseits mehr Erkenntnisse über das Evaluationsobjekt, andererseits sind die zeitlichen Ressourcen sehr eingeschränkt. Es werden vier Interviews durchgeführt, die möglichst die Merkmale der

Netzwerkorganisation repräsentieren sollen. Diese geringe Stichprobe kann nicht als repräsentativ bezeichnet werden. Trotzdem wird versucht möglichst viele Faktoren zu vereinen, wie verschiedene Berufs- und Stellenfunktionen berücksichtigt und wenn möglich Personen mit Mitgliedschaften in den Kommissionen des SDBB. Bevorzugt werden auch Personen, die in unterschiedlichen Kantonen als auch in unterschiedlichen KBSB-Regionen tätig sind inkl. unterschiedlicher Sprachregionen. Personen, die Projekterfahrungen in der Netzwerkorganisation mitbringen und bei «viamia» zu unterschiedlichen Zeiten eingestiegen sind. Die potenziellen Interviewpartner wurden telefonisch kontaktiert und über das Ziel der Befragung informiert. Die Interviewtermine wurden nach der Datenanalyse der Nutzerbefragung angesetzt und für jedes Interview 1 bis 1 ½ Stunden reserviert. Mit der Zusage von vier Interviewpartner können folgende Kriterien abgedeckt werden:

- KBSB Region / Kanton: je 4 unterschiedliche
- Sprachregion: 3 deutschsprachig, 1 französischsprachig
- Funktionen: Mitglied der GL, BIZ-Leitung, Teamleitung I+D, Teamleitung BSLB, Berufs-, Studien- und Laufbahnberater, «viamia»-Berater, Fachperson I+D
- Mitglied SDBB: Subkommission Laufbahn, Subkommission Studienwahl, Fachkommission Dienstleistungen und Statistik
- Projekterfahrung: eDoc, Berufsberatung 4.0, Arbeitsmittel «viamia»
- «viamia»: Chefredaktion, Götti-Funktion, Pilotkanton, Einstieg Januar, Einstieg April

7.1.2 Vorbereitung der Interviews

Form: Die Interviews werden persönlich und virtuell über die Webex mit der Lizenz der Fachhochschule Graubünden durchgeführt. Dieses Tool verfügt über alle nötigen Funktionen zur Durchführung des Interviews, beispielsweise dem Terminversand, der Freischaltung von Präsentationen und einer Aufnahmefunktion. Die Interviews werden anonym behandelt.

Leitfadententwicklung: Der rote Faden der Interviews bildet den Leitfaden, sodass die Interviewform auch als Leitfadeninterview bezeichnet werden kann (Loosen 2016, S. 144). In einem ersten Schritt wird ein Mindmap auf Grundlage der Erkenntnisse aus dem Kapitel 5.4 erstellt. Ergänzt wird dieses durch einen weiteren Block zur Erfragung der persönlichen Einstellung des Interviewpartners zur Plattform «wikimia». Um den Rahmen des Interviews zu setzen, werden zu Beginn die Intervieworganisation vorgestellt, sowie die persönlichen Angaben abgefragt. Zur Einstimmung ins Thema gibt es einen theoretischen Abriss zu Wissen und WM. Der Schlusspunkt des Interviews bildet eine eher provokative Frage. Die Fragen enthalten Elemente wie Aufforderungen zum Erzählen,

explizit vorformulierte Fragen und Stichworte für frei formulierbare Fragen. Sie sollen dabei so offen wie möglich aber so strukturierend wie nötig sein (Helfferrich 2019, S. 670). Dadurch, dass eines der Interviews auf Französisch durchgeführt wurde, wurden die Fragen noch entsprechend übersetzt.

Pretest: Der Pretest wurde mit einem Mitglied der AG Wissensdatenbank durchgeführt. Dadurch konnten, einerseits der Leitfadenaufbau getestet und die Formulierung der Fragen und die Dauer der einzelnen Frageblöcke eruiert werden. Andererseits wurden die technischen Funktionen und deren Handhabung durchgespielt, also der Ablauf von der Einladung über die Freigabe der Fragen, bis hin zur Aufnahmefunktion.

Leitfaden: Der Leitfaden in Form einer PowerPoint-Präsentation enthielt folgende Abschnitte:

Begrüssung und Einführung	Angaben zur Organisation wie Anonymität, Genehmigung des Transkripts, Erfassung der persönlichen Angaben, Theoretische Einstimmung zu Wissen und WM
Persönlichen Erfahrung mit «wikimia» (Prozess / Aufgabenverteilung im Team)	Beschreibe mir, wie ihr ihm Kanton organisiert seid. Sind die Vorgaben verbindlich? (Stellenbeschreibung, Jahresziele, ...) Wo kannst du mitgestalten, mitentscheiden? Was würdest du ändern wollen?
Zielbild	Welches Ziel wird mit «wikimia» angestrebt in deinen Worten? Wie sähe für dich eine optimale Plattform für Arbeitsmarktinformationen aus? Welche Erkenntnisse zu Wissensmanagement könnte für die KBSB relevant sein?
Interpretation der Ergebnisse zu den Wissensbarrieren (Themenblock 5 & 6)	Recherche: sind die Resultate für dich stimmig? Erfassung: sind die Resultate für dich stimmig?
Äussern der Meinung zu den Verbesserungsvorschlägen aus der qualitativen Auswertung der Nutzerbefragung	Bewerte die Vorschläge aus deiner Sicht mit 1 zu 10 (10=sinnvoll): Führungsdirektiven / Auftrag an die I+D? / Technische Verbesserungen: Anonymität, automatische Freigabe?
persönliche Einstellung zu «wikimia»	pessimistisch, abwartend, hoffnungsvoll?

Tabelle 19: Leitfaden der qualitativen Interviews

7.2 Datenanalyse

Die Datenanalyse orientiert sich an der qualitativen Inhaltsanalyse von Mayring (2020, S. 501), wobei sowohl die deduktive als auch induktive Kategorienbildung zum Einsatz kommt. Bei der deduktiven Kategorienanwendung werden die Wissensbarrieren aus der Fachliteratur verwendet, wohin gegen bei der induktiven Kategorienbildung die Entdeckung von vielleicht neuen Aspekten berücksichtigt werden kann:

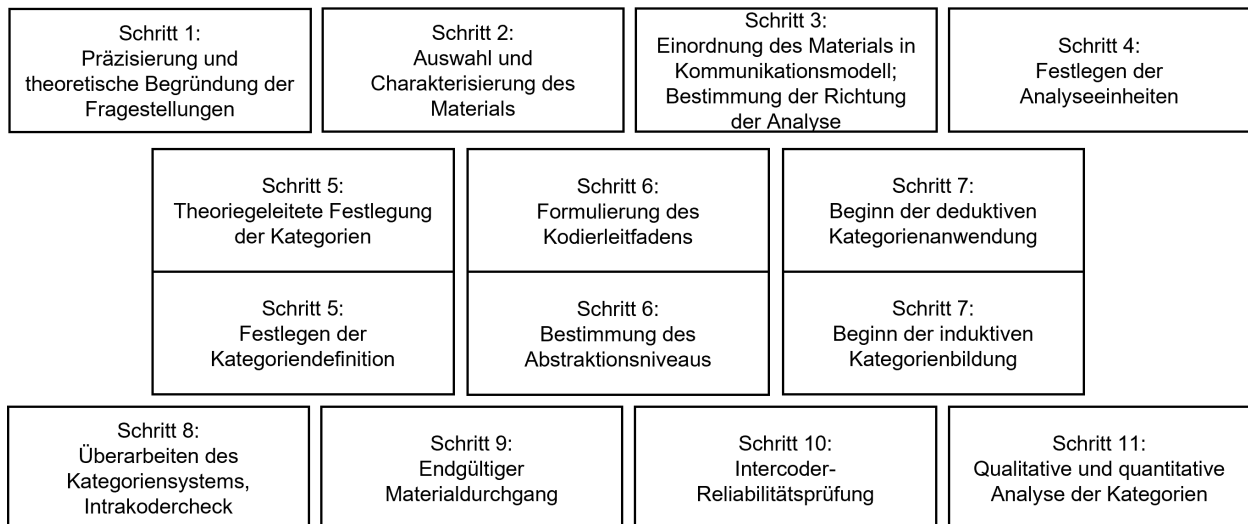


Abbildung 29: Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring und Fenzl (2014, S. 501)

7.2.1 Transkription

Für die Transkription und Auswertung der Interviews wird das Tool MAXQDA über die Fachhochschullicenz der FH Graubünden eingesetzt. Die Software bietet im Bereich der Transkription die Möglichkeit das Video aus Webex zu importieren und mittels Tastenkombinationen zu steuern. Durch die reduzierten Zeitressourcen wird auf eine vollständige Transkription verzichtet. So werden z. B. Angaben zu Pausen, Emotionen, Wortwiederholungen, verschluckten Silben, Füllwörter in der Umgangssprache wie «Ich denke, dass» oder «Et bien» nicht erfasst. Hinzukommt, dass die gesprochene Sprache Schweizerdeutsch ins Schriftdeutsche transformiert wird. Dadurch findet bereits eine erste Glättung der Transkription statt (Döring und Bortz 2016, S. 367). Für eine weitere Zeitersparnis kann auch eine Teiltranskription des Materials vorgenommen werden (Döring und Bortz 2016, S. 583). In den vorliegenden Interviews werden der erste Teil sowie die Verabschiedung nicht transkribiert. Vereinzelt kam es vor, dass innerhalb des Interviews für die Fragestellungen irrelevante Diskussionen stattfanden, die ebenfalls nicht transkribiert wurden (Döring und Bortz 2016, S. 369). Den Teilnehmenden wurde eine Anonymisierung der Transkripte versprochen, daher werden identifizierende Merkmale der

Interviewten im archivierten Material, aber auch in der Ergebnispräsentation in eine anonymisierte Form modifiziert oder gelöscht. Im Anschluss wurden die Transkripte den Interviewteilnehmenden zugestellt. Sie durften Korrekturen und Kommentare anbringen, um mögliche Missverständnisse aufzuklären (Döring und Bortz 2016, S. 584). Durch die Rückmeldung genehmigten sie gleichzeitig die Nutzung der Transkripte.

7.2.2 Zusammenfassung der Aussagen

Die vier Interviews werden im Folgenden nach den Abschnitten aus dem Leitfaden zusammengefasst:

Persönlichen Erfahrung mit «wikimia» (Prozess / Aufgabenverteilung im Team):

Die Interviewpartner beschreiben den Prozess und die Aufgabenverteilung im Team aus ihrer eigenen Perspektive. Es offenbaren sich dabei kantonal unterschiedliche Herangehensweisen. So liegen die Recherche und das Aufschalten auf «wikimia» entweder im Aufgabenfeld der Beratungspersonen oder sind den I+D-Fachpersonen zugeordnet, welche im Prozess vollintegriert und praktisch für die Recherche und die Erfassung auf «wikimia» zuständig sind. Bei anderen Stellen können die I+D-Fachpersonen optional für die Recherchen angefragt werden, was auch rege genutzt wird. Ein Interviewpartner erwähnt, dass die Recherche vor dem ersten Termin an Wichtigkeit abgenommen hat, also praktisch nicht mehr durchgeführt wird. Als Grund wird der Umstand geschildert, dass die Ratsuchenden oft die Branche wechseln wollen und dies in den, im Vorfeld zugestellten, Unterlagen nicht ersichtlich ist, oder sie kennen ihre Branche bereits sehr gut, wenn nicht sogar besser als die Beratungsperson. Ein weiterer Grund auf die Recherche zu verzichten, liegt auch im Beratungsverständnis. Oft wird die Recherche mit dem Ratsuchenden direkt durchgeführt oder die Beratungsperson gibt das «viamia»-Merkblatt «Den Arbeitsmarkt erkunden» mit. Diese Vorgehensweise wird auch so in den Projektunterlagen beschrieben. Ein Interviewpartner stellt dazu folgendes fest: «Für «viamia» ist jetzt der Arbeitsmarkt der grosse Teaser, damit will man die Leute abholen, aber das spielt im Gespräch eine super untergeordnete Rolle.» (P4)

Zielbild: Zum Zielbild haben die Teilnehmer:innen unterschiedliche Ideen. Zwei Interviewpartner würden es begrüßen, wenn «wikimia» durch Experten befüllt wird. Das können Experten aus den Branchen selbst sein oder auch Verantwortliche in den Kantonen wie z. B. Personen aus dem RAV der Region. Zumindest sollte mit den RAVs eine enge Zusammenarbeit angestrebt werden. Interessant wäre auch ein regionaler aktueller Pressespiegel. Diese Idee wird von drei Interviewpartner aufgegriffen. Ein Kanton ist bereits daran einen wöchentlichen Pressespiegel an die Beratungspersonen über ihr

kantonales Tool zuzustellen. Darin werden regionale, nationale und internationale Artikel nach vordefinierten Stichwörtern gesammelt, ausgewertet und verschickt. Eine solche Dienstleistung wünscht sich dieser Interviewpartner auch auf nationaler Ebene. Die Interviewteilnehmenden stellen sich zudem die Frage, ob «wikimia» das richtige Tool für Arbeitsmarktdaten ist, zumal diese sehr dynamisch sind. Die Seite www.berufsberatung.ch/laufbahn mit den Arbeitsmarktinformationen (ehemals arbeitsmarktinfo.ch) wird als Beispiel für eine Datenpräsentation erwähnt, jedoch findet ein Interviewpartner die Daten sehr unspezifisch. Der Wunsch nach einer umfassenden datenbasierten Plattform für Arbeitsmarktdaten nach Berufen und Tätigkeiten, generiert durch einen Giga-Crawler, insbesondere mit spezifischen Daten zum Arbeitsmarkt für die Zielgruppe 40-jährige und älter, wäre die ideale Quelle für drei Interviewpartner.

Einordnung der Resultate zu Wissensnutzung: Zur Frage nach den anderen Quellen, gibt ein Interviewpartner an, dass seine Kolleg:innen aufgrund fehlender interner Quellen entweder auf ihr Wissen zurückgreifen, auf Arbeitslosenstatistiken des Bundes zugreifen oder über eine Google-Suche zu ihren gewünschten Inhalten kommen. Ein anderer nennt als Quelle die eigenen Recherchen sowie die SDBB-Medien, insbesondere den Branchenpuls der Chancenhefte. Aus dem Resultat der «anderen Quellen» interpretiert ein Interviewteilnehmer, dass die Kantone daran arbeiten ihre internen Plattformen auszubauen, um so eine gute Basis für Arbeitsmarktdatenbereitstellen zu können. Bezüglich des Zeitmangels wird die Zahl sehr ambivalent wahrgenommen. Während zwei Interviewpartner klar festhalten, dass fehlende Zeit bei der Recherche kein Argument ist, hebt ein anderer Interviewpartner die Vorbereitungszeit als wertvolles Gut hervor. Einig sind sie sich beim Thema Vertrauen. Die Resultate bestätigen demnach ihre Erwartungen. Einem Interviewteilnehmenden fällt jedoch auf, dass auf der einen Seite die Teilnehmenden keine Beiträge schreiben aufgrund Mangel an Vertrauen, auf der anderen Seite jedoch die Nutzer:innen den Inhalten der Redaktionspersonen grundsätzlich vertrauen. Das scheint paradox zu sein.

Einordnung der Resultate zu Wissensteilung: Gemäss der Grafik erscheint der Zeitmangel bei der Erfassung ein grosses Thema zu sein. Dies wird so auch von einem Interviewpartner im Alltag wahrgenommen. Für die Beratungspersonen hat die Erfassung keine Priorität und wird auch nicht von der Führung kontrolliert bzw. sanktioniert. Bei dem Interviewpartner mit I+D-Funktion stimmt diese Aussage jedoch nicht. Für zwei Interviewpartner ist vor allem die Hürde «Mangel an Vertrauen» ausschlaggebend. Auch die eigene Beurteilung, ob eine Recherche «wikimia»-würdig ist (wie es auch in den Guidelines steht), kann dazu führen, dass daraus kein Beitrag auf «wikimia» resultiert. Dahinter steckt auch eine Art Qualitätsbewusstsein, was von einem Interviewpartner als Grund

angegeben wird. Die Tatsache, dass die «wikimia»-Erfassung von den Beratungspersonen nicht als Aufgabe wahrgenommen wird, kann ein Interviewpartner bestätigen. Hier bräuchte es seiner Meinung nach einen Kulturwandel.

Verbesserungsvorschläge: Aus den drei vorgeschlagenen Verbesserungsvorschlägen sticht besonders der Auftrag an die I+D hervor, eine aktivere Rolle beim Befüllen der Plattform zu übernehmen. Diese Kooperation der Beratungspersonen und der I+D-Fachpersonen wird mehrmals erwähnt und als Chance für «wikimia» angesehen. Das wäre ein Ansatz, der also von allen vier Befragten als erfolgsversprechend eingestuft wird. «Je pense que c'est exactement leur job en fait (...). Je pense que c'est eux qui ont la compétence justement d'effectuer des recherches d'information, c'est eux qui en la compétence de consolider les trouvailles. Ce sont des experts des arborescences et de la classification.» (P1). Es bräuchte gemäss zwei Interviewpartner einen gemeinsamen, nationalen Auftrag an die I+D für die Bewirtschaftung von «wikimia». Zudem ist man sich darüber einig, dass von Seiten der Führung keine signifikanten Verbesserungen erwartet werden können. Eine technische Anpassung z. B. durch Anonymisierung der Autor:innen können sich drei Interviewpartner als Massnahme zur Steigerung der Beitragsbereitschaft vorstellen. Und ein Interviewpartner würde es begrüssen, wenn die Plattform ein Benachrichtigungssystem anbieten würde, sodass die Änderungen sichtbar werden.

Persönliche Einstellung zu «wikimia»: Zwei Interviewpartner sind eher pessimistisch, was die Etablierung von «wikimia» anbelangt. Die zwei anderen bewegen sich zwischen einer abwartenden und einer hoffnungsvolleren Position.

7.3 Ergebnisse

Auf Grundlage der Fallanalyse und der Nutzerbefragung wurde eine qualitative Befragung mit vier Interviewpartnern aus der Netzwerkorganisation durchgeführt. Daraus konnten bereits einige Punkte bestätigt und auch neue Aspekte dazugewonnen werden. Diese werden, nun strukturiert nach dem T-O-M-Modell von Bullinger et al. (1997), zusammengefasst:

Organisation

Obwohl viamia ein nationales Projekt ist und die Organisation einheitlich angedacht ist, bestehen kantonale Differenzen. So gibt es unterschiedliche Aufgabenverteilungen zwischen den Beratungspersonen und den Fachpersonen der Information und Dokumentation. Es ist sogar die Rede davon, dass nur oder zumindest ein Grossteil die I+D oder auch externe Experten die Wissensdatenbank mit Arbeitsmarktdaten nach SW befüllen. Darin sehen alle Interviewpartner eine Chance für die Plattform. Diese Haltung

widerspiegelt auch die heutige Praxis, in welcher Redaktor:innen Beiträge befassen und diese in SDBB-Printmedien publizieren, wie dies am Beispiel von der Serie «Chancen» zu sehen ist. Eine neue Idee repräsentiert der genannte Pressespiegel. Darin sollten aktuelle News im Bereich Arbeitsmarkt regelmässig gesichtet und an internen Abonnenten versendet werden. Diese Art der Benachrichtigung gibt es auf nationaler Ebene noch nicht. Auch hier ist feststellbar, dass aufgrund der Unzufriedenheit mit wikimia die Kantone begonnen haben eigene Datenbanken aufzubauen, zum Teil neu, zum Teil erweitern sie bestehende Plattformen.

Mensch

Es wurde festgestellt, dass die Erarbeitung des Moduls Arbeitsmarkttrends nicht wie vorgesehen ausgeführt wird, z.B. ist aus Sicht der Beratungspersonen eine Vorrecherche nicht zwingend nötig. Ausschlaggebend hierzu ist das gängige Beratungsverständnis «Hilfe zur Selbsthilfe». Dadurch wird die Recherche ausgelagert. Unterstützt wird dieses Argument der Auslagerung auch durch die dynamische Datenlage im Bereich des Arbeitsmarktes und der sehr individuellen und spezifischen Situation des Ratsuchenden. Dies resultierte bereits in den qualitativ ausgewerteten Aussagen der Nutzerbefragung. Unumstritten ist das Sammeln von Arbeitsmarktdaten nicht, jedoch gilt wikimia nicht als Primärquelle. Die Plattform bietet demnach keinen Mehrwert für die Nutzenden. Die geringe Anzahl an Beiträgen wird als Argument zur Nichtnutzung genannt. Die Interviewpartner bestätigen zudem, dass das Teilen von Rechercheergebnissen nicht ganz trivial ist. Erwähnt wird der Qualitätsanspruch an sich selbst, die Qualitätsvorgaben von wikimia sowie die Erwartungen der Leserschaft, was zum Faktor Mangel an Vertrauen resultiert. Hier ist ein Kulturwandel sicher angebracht.

Technik

Wikimia mit der Swissdoc-Struktur wird konkret von einem Interviewpartner als störend empfunden. Berufslaufbahnen besonders nach einem Studium können nicht mehr ganz einem Standard-Beruf zugeordnet werden. Daher wäre ein Öffnen der Swissdoc-Struktur wünschenswert. Für den Content der Arbeitsmarktdaten ist die Plattform zu statisch gebaut. Dieses Argument aus der qualitativen Auswertung der Nutzerbefragung wird auch von den Interviewpartnern so geteilt. Möchte man diese Daten in Echtzeit und übergreifend erhalten, wäre vielleicht ein Crawler bzw. eine Metasuchmaschine eine gute Alternative zur Datenbank.

8 Handlungsempfehlungen an die KBSB

Die Einführung eines Wissensmanagements ist sehr komplex, da ganz unterschiedliche Faktoren den Erfolg beeinflussen können. Aus den Erkenntnissen auf Grundlage der Fallanalyse, der Nutzerbefragung und der Interviews können Handlungsempfehlungen zuhanden der KBSB präsentiert werden.

8.1 Erkenntnisse aus der Evaluation von «wikimia»

Die Evaluation wurde mittels drei Erhebungsmethoden durchgeführt. Aus der Fallanalyse aufgrund der wissenschaftlichen Literatur konnten folgende Erkenntnisse festgestellt werden:

Erkenntnis 1: Die Struktur und Organisation von «wikimia» erlaubt nur eingeschränkt die Erfassung von Wissen im Sinn von Erfahrungen und Einschätzungen.

Erkenntnis 2: Das Wissensmanagement wird ausschliesslich im engeren Sinn verstanden, d.h. wikimia ist höchstens eine strukturierte Wissensdatenbank oder kann als Instrument im Bereich Informationsmanagement eingesetzt werden.

Erkenntnis 3: Im Projekt sind die Erfolgsfaktoren Business Case, Engagiertes Kernteam und Engagement von oben zu erkennen, jedoch nicht die Faktoren Einbezug der Nutzer und Vorleistung.

Erkenntnis 4: «wikimia» weist nicht alle Kernfunktionen eines Unternehmenswikis und kann demzufolge nicht die Potenziale eines Wikis ausschöpfen.

Die zweite Erhebungsmethode war die Nutzerbefragung. Diese richtete sich an alle, zum Zeitpunkt registrierten wikimia.ch-User:innen (Total: 790). Ziel war es die Beweggründe zu ihrer Nutzung und Beteiligung herauszufinden, welche sich an den Wissensbarrieren orientierten.

Fragestellung: Welche Wissensbarrieren sind bei der Wissensnutzung und Wissensteilung auf «wikimia» massgeblich vorhanden?

Aus den Ergebnissen lassen sich folgende Wissensbarrieren ausmachen, die bei der Wissensnutzung bzw. Wissensteilung bei «wikimia» hinderlich sind:

Wissensnutzung	Wissensteilung	Kommentare (Code-Häufigkeit)
1. Räumliche Distanz	1. Hierarchien; starre Aufbauorganisation	Andere Quellen (20) Nutzen (positiv) (16)

2. Technologie und Umgang damit	2. Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit	Rollenverteilung I+D (15) Nutzen (negativ) (15)
3. Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit	3. Mangel an Vertrauen; Ängste der Mitarbeitenden (Transparenz, Arbeitsplatzverlust, etc.)	Dynamische Daten (negativ) (15) Anzahl Beiträge (negativ) (15) Idee gut (13)

Tabelle 20: Zusammenfassung der Nutzerbefragung

«wikimia» wird demnach **nicht als Hauptquelle** für ihre Recherche nach Arbeitsmarktinformationen genutzt (Räumliche Distanz). Dazu gibt es verschiedene Gründe. So verfügt die Wissensdatenbank nicht über eine genügend grosse Anzahl an Beiträgen. Des Weiteren sind die «viamia»-Beratenden mit den anderen Quellen zufrieden, zumal die Recherche nach Arbeitsmarktinformationen vor der ersten Beratung **an Stellenwert eingebüsst** hat. Für sie sind die Arbeitsmarktinformationen erst während der Beratung relevant, wobei hier eher spezifische und individuelle Inhalte gefragt sind, die in «wikimia» so nicht erfasst werden (können). Hinzu kommt, dass den Beratungspersonen unter «Good Practice» empfohlen wird, die Recherche mit der ratsuchenden Person durchzuführen.

Betrachtet man die Einflussfaktoren, die bei der Beteiligung bzw. Erfassung von berufsspezifischen Beiträgen wirken, können zwei Wissensbarrieren verantwortlich gemacht werden. Am deutlichsten zeigt sich die Problematik beim **Rollenverständnis** (Hierarchie; starre Aufbauorganisation). Ein grosser Teil der Beratungspersonen sieht sich nicht in der Rolle des Wissensträgers und schiebt den **Zeitmangel** vor (zweite Position), um zu begründen, weshalb keine Beiträge auf «wikimia» geschaltet werden. Daraus kann geschlossen werden, dass für sie der Prozess abgeschlossen ist, sobald der Beratungsbericht an die Ratsuchenden übermittelt wurde. Umso mehr wird die gute Kooperation mit den Fachpersonen I+D hervorgehoben, da diese über entsprechende Kompetenzen im Zusammenhang mit «wikimia» verfügen würden. Als dritte Wissensbarriere bei der Wissensteilung kann der **Mangel an Vertrauen** eruiert werden. Die «wikimia»-Nutzer:innen wägen mit Vorsicht ab, ob ihre Recherchen auch beitragswürdig sind. Diese Haltung ist sicherlich auch, aber nicht nur, auf die Vorgaben der AG Wissensdatenbank zurückzuführen, die zurecht einen gewissen Qualitätsanspruch an die Beiträge stellen.

Aus den Interviews als dritte Erhebungsmethode konnten die Ergebnisse aus der Umfrage mit vier Personen aus dem viamia-Umfeld gespiegelt werden. Daraus konnten Erkenntnisse gezogen werden, die auf die TOM-Bereiche zusammengefasst werden. Folgende Erkenntnisse konnten daraus gewonnen werden:

Organisation	kantonale Differenzen vorhanden im Bereich der Rollenverteilung zwischen Beratungspersonen und Fachpersonen der Information und Dokumentation, Tendenz zur Abgabe der Aufgabe an die Fachpersonen Information und Dokumentation, Entwicklung von Alternativen wie z.B. wöchentlicher Pressespiegel und eigener Dokumentenablage von Arbeitsmarktinformationen.
Mensch	Die Recherche nach Arbeitsmarktdaten vor der Beratung ist aus Sicht der Beratungspersonen nicht notwendig oder nicht sinnvoll, es entspricht auch nicht unbedingt dem gängigen Beratungsverständnis. Erst im Zusammenhang mit der Situation des Ratsuchenden macht die Recherche Sinn, da viel spezifischer danach recherchiert werden kann. «wikimia» gilt dann aber nicht als Primärquelle, da solche Daten fehlen. Sie bildet also keinen Mehrwert und wird deshalb nicht genutzt. Für eine aktive Beteiligung auf wikimia steht der Qualitätsanspruch, die sich die Beratungspersonen an sich selbst stellen, im Weg.
Technik	Die technische Einschränkung auf die SD-Struktur wird von einem Interviewpartner genannt. Zudem wird bemängelt, dass «wikimia» zu statisch gebaut ist.

Tabelle 21: Erkenntnisse aus den qualitativen Interviews"

8.2 Handlungsempfehlungen zu "wikimia"

Für die Umsetzung der Erkenntnisse aus der Evaluation «wikimia» können kurzfristige wie auch langfristige Massnahmen empfohlen werden:

Welche Anpassungen können kurzfristig eine erfolgreiche Implementierung von «wikimia» unterstützen?

Gemäss dem Koordinator der AG Wissensdatenbank können kurzfristige Anpassungen an der jetzigen Wissensdatenbank «wikimia» vorgenommen werden. Die Plattform soll noch ca. 1 Jahr weiterbetrieben werden, bis eine Nachfolgelösung entwickelt und umgesetzt ist. Eine Anpassung kann über die drei Bereiche Mensch, Technik und Organisation nach Bullinger et al. (1998) vorgeschlagen werden:

Technik	Die fehlenden Funktionen im Vergleich zu Unternehmenswikis anvisieren, wie die Bearbeitung aller Seiteninhalte mit Versionierung und der Struktur der Plattform öffnen und die Struktur entstehen lassen inkl. gegenseitiger Verlinkung, um so eine offene und dynamische Strukturierung durch die Nutzer:innen zu erlauben.
Organisation	Der Stellenwert der Arbeitsmarktinformationen ist nicht so hoch wie angenommen. Um «wikimia» aktiv zu halten, d.h. den Erfolgsfaktor «Business Case» zu nutzen, muss der Aspekt des Stellenwertes vom Projekt «viamia» erkannt und bewusst gefördert werden. Die Rollenverteilung bzw. Kooperation zwischen Beratungsperson und Fachpersonen der I+D könnte intensiviert werden. Die I+D-Fachpersonen verfügen über die nötige

	<p>Kompetenz bei der Recherche sowie der Erfassung von Fachinformationen, was zum heutigen Konzept von «wikimia» passt. Dadurch kann nachträglich auf den Erfolgsfaktor «Vorleistung» eingegangen werden.</p> <p>Eine intensivere Qualitätssicherung könnte die Nutzung der Plattform verbessern und so das Pendel zwischen anderen Quellen und «wikimia» besser ausbalancieren. Durch die neuen Funktionen (Technik) könnten sich die Vorgaben zur Bewirtschaftung der eigenen Artikel erübrigen, was vielleicht zu mehr Beiträgen führen könnte.</p>
Mensch	<p>Um dem Mangel an Vertrauen entgegenwirken zu können, könnte eine Anonymisierung in Betracht gezogen werden, was jedoch bei Unternehmenswikis eher unüblich ist.</p> <p>Vielmehr könnte ein Augenmerk auf den Stellenwert der eigenen Beiträge zum Kollektiv hervorgehoben werden. Die Beitragenden sollen erfahren, wie nützlich ihre Recherche für die Nutzer:innen sein könnte. Ein Mehrwert bilden z. B. spezifische oder seltenere Arbeitsmarktinformationen.</p>

Tabelle 22: Vorschläge für kurzfristige Anpassungen von «wikimia»

Welche Aspekte sollten beim Aufbau eines WM der nationalen BSLB berücksichtigt werden?

Für eine erfolgreiche Implementierung eines WMs braucht es einerseits ein gemeinsames Verständnis zum Begriff Wissensmanagement in der gesamten Netzwerkorganisation. Andererseits bilden die genannten Erfolgsfaktoren aus Kapitel 3.4 eine gute und wichtige Grundlage. Entscheidend dabei ist sicherlich, dass alle fünf Handlungsfelder (Unternehmenskultur, Unternehmensführung und Strategie, Organisation und Prozesse, Mitarbeiterführung und Personalentwicklung, Informationstechnologie) gleichermassen berücksichtigt werden. Das bedeutet, dass die Frage nach dem technischen Tool zuerst mal in den Hintergrund tritt und das Konzept eher die Nutzerbedürfnisse als Priorität behandeln soll. Der Einbezug der Stakeholder in der Gestaltung des WMs, sei dies in der Projektphase aber auch vermehrt in der Umsetzungsphase und vor allem im Alltag ist in diesem Projekt essenziell.

Das «Wissensmanagement im weiteren Sinn» (siehe Kapitel 2.1) soll dabei das übergeordnete Ziel sein, sodass das Wissen der Mitarbeitenden tatsächlich auch in der Organisation verfügbar gemacht werden kann. Aus einer Organisation soll eine lernende Organisation werden, die das WM gesamtheitlich betrachtet und dabei alle Austauschmöglichkeiten berücksichtigt. Die Netzwerkorganisation der nationalen BSLB hat bereits einige Austauschformen etabliert, die auf ein funktionierendes WM hindeuten. Aus KBSB-Sicht wäre es empfehlenswert diese Austauschformen genauer zu untersuchen und sie

in das gesamtheitliche Wissensmanagement zusammenzufassen, um daraus das volle Potenzial der Netzwerkorganisation ausschöpfen zu können.

9 Erkenntnisse und Ausblick

Zu Beginn der Arbeit stand das Ziel einer Evaluation der Wissensdatenbank «wikimia» im Vordergrund. Um einen wissenschaftlichen Nutzen daraus ziehen zu können, wurde die Evaluation als Fallstudie eingesetzt. Ziel der Fallstudie war es zu eruieren, ob die Analyse der Wissensbarrieren als Evaluationsinstrument bei Unternehmenswikis eingesetzt werden kann. Die Forschungsfrage lautete: «Kann der Erfolg eines Unternehmenswikis mithilfe einer Evaluation mittels Wissensbarrieren vorausgesagt werden?» Dieses Kapitel fasst die Erkenntnisse aus den Erhebungsmethoden zusammen und nimmt dabei den wissenschaftlichen Blick ein. Im Anschluss folgt eine Reflektion und einen Ausblick auf mögliche, weiterführende Arbeiten.

9.1 Wissensmanagement in einer Netzwerkorganisation

Aufgrund des starken Praxisbezugs hat diese Arbeit den Anspruch, ein gemeinsames Verständnis der Begriffe Wissen und WM zu schaffen. Das Kapitel 2 «Wissenschaftliche Einordnung» bildet die Grundlage für die anschließende Reflexion im Bezug zum Evaluationsobjekt im Kapitel 5. Das WM wurde sehr konkret im Bezug zu «wikimia» analysiert. «wikimia» als gemeinsame Wissensdatenbank für alle schweizweiten «viamia»-Beratenden, sowie später weiteren Interessierten, enthält alle Fragestellungen, die sich eine Netzwerkorganisation im Bezug zu WM stellen sollte. Die Arbeit konzentriert sich hauptsächlich auf die Wissensbausteine Wissensnutzung und Wissens(ver-)teilung, impliziert jedoch immer auch die anderen Wissensbausteine. Für eine erfolgreiche Implementierung müssen die Einflussfaktoren berücksichtigt werden. Die Fachliteratur nennt einerseits die Phänomene «Knowledge sharing Dilemma», «Soziale Wertorientierung», «Discretionary Database» und andererseits werden die Wissensbarrieren genannt. Mit dem Prototyp hat das Projekt «viamia» den technischen Weg gewählt, um schnell und unkompliziert Erfahrungen im WM zu sammeln. Die Evaluation in Form dieser Masterthesis hat es nun ermöglicht, diese Erfahrungen der Nutzer:innen zu erfassen und sie mittels Interviews zu spiegeln.

9.2 Unternehmenswikis zur Unterstützung des Wissensmanagements

«wikimia» wurde auf der Basis von Unternehmenswikis konzipiert. Unternehmenswikis eignen sich gut als Kollaborationstools, insbesondere bei geografisch verteilten Organisationsformen. Dabei haben Unternehmenswikis einige Herausforderungen im Vergleich zu Wikipedia, die die Projektorganisation berücksichtigen sollten: Selbstverständnis/

Motivation, Zeitbeschränkung, Offenheit, Prozesse und Führung, Gruppengrösse, Content. Die Analyse von «wikimia» aufgrund der Fachliteratur ergab, dass das Tool nicht alle Funktionen eines Unternehmenswikis erfüllt. Aus der anfänglichen Vermutung konnte anhand der Kenngrössen der Stand von «wikimia» aufgezeigt werden. Die Beteiligung ist tatsächlich nicht hoch, variiert jedoch stark nach Interventionen wie Schulungen, Zeitpunkt der viamia-Einführung im Kanton, Öffnung der Plattform sowie der Intervention der Nutzerbefragung. Um Forschungserkenntnisse aus der vorliegenden Evaluation gewinnen zu können, wurde folgende Forschungsfrage gestellt: *«Kann der Erfolg eines Unternehmenswikis mithilfe einer Evaluation mittels Wissensbarrieren vorausgesagt werden?»* Bereits aus der Literaturrecherche ist ersichtlich, dass die Wissensbarrieren immer auch von den Erfolgsfaktoren begleitet werden, und auch weitere Faktoren und Phänomene einen Einfluss auf die Beitragsbereitschaft der Nutzer:innen ausüben. Eine isolierte Betrachtungsweise durch die Wissensbarrieren konnte in dieser Masterthesis nicht komplett durchgezogen werden. Aus den Ergebnissen sind trotzdem Ansätze ersichtlich, die auf den Reifegrad eines Unternehmenswikis schliessen lassen. In der vorliegenden Evaluation zeigt sich dies deutlich bei der Wissensbarriere «Räumliche Distanz», welche vor allem das Thema «andere Quellen» berücksichtigt. Dieses Thema kommt bei der Nutzerbefragung in der quantitativen und qualitativen Auswertung vor und war auch Thema in den Interviews. Wir befinden uns wahrscheinlich genau im Übergang zwischen der ersten Phase «Recherche in anderen Quellen» aufgrund fehlender Beiträge auf «wikimia», welche so auch von der AG Wissensdatenbank mit dem Blatt «den Arbeitsmarkt erkunden» beabsichtigt ist und der zweiten Phase «Erfassen der Arbeitsmarktinformationen» bzw. Vorleistung (Erfolgsfaktor), sodass wikimia die anderen Quellen nach und nach mit spezifischen, selteneren Inhalten ersetzen kann und dadurch ein Mehrwert entsteht.

9.3 Wissensbarrieren als Standortbestimmung

Zusammenfassend erlaubt die Analyse der Wissensbarrieren eine detaillierte Standortbestimmung, basierend auf den drei Dimensionen Technik, Organisation und Mensch. Abschliessend kann jedoch nicht beurteilt werden, ob diese Standortbestimmung auch Aussagen bezüglich einer erfolgreichen Implementierung eines Unternehmenswikis treffen kann. Dafür müsste man Vergleichswerte mit anderen Fallstudien haben, welche über erfolgreiche WM-Konzepte mit Unternehmenswikis verfügen. Aus den kurzfristigen und langfristigen Handlungsempfehlungen kann man jedoch erahnen, welche Schritte für eine erfolgreiche Etablierung des untersuchten Unternehmenswikis noch nötig sind.

9.4 Reflektion

Bei der Erarbeitung der Masterthesis wurden mehrere Perspektiven und Erfahrungen eingebunden. Einerseits flossen die erlernten Inhalte aus dem Masterstudium «Information and Data Management» massgeblich in das Konzept, die Vorgehensweise, Strukturierung und das inhaltliche Verständnis ein. Andererseits konnte die Autorin auf eine 13-jährige Berufserfahrung in der Netzwerkorganisation der nationalen BSLB zurückgreifen. Durch die aktuelle Anstellung bei der BSLB Graubünden (Amt für Berufsbildung) als Informations- und Dokumentationsspezialistin ist die Autorin für das Thema Arbeitsmarkt Graubünden zuständig, im aktiven Austausch mit dem Bündner viamia-Team und auch selbst eine wikimia-Nutzerin. Hinzu kommt der regelmässige Austausch mit der AG Wissensdatenbank, wodurch die Autorin ein Blick aus der Zentrale von wikimia erhielt. Diese Verflechtung der verschiedenen Blickwinkel und Rollen erwies sich über die ganze Masterthesis als eine der grössten Herausforderungen und konnte bis zuletzt nicht zufriedenstellend getrennt werden. Dies ist einer der Gründe, weshalb die Masterthesis als Evaluationsforschung definiert wurde. Durch die Mixed-Methode und damit dem Einbezug der Meinungen der Nutzer:innen über die quantitative und qualitative Befragung konnte eine objektivere Analyse erreicht werden. Um die Chance nutzen zu können, die Evaluation der Wissensdatenbank «wikimia» wissenschaftlich zu begleiten, musste der Zeitplan berücksichtigt werden. Der Umstand, dass der Fragebogen zuerst in Zusammenarbeit mit der AG Wissensdatenbank entwickelt und von ihnen genehmigt wurde, extern zuerst übersetzt und dann in Limesurvey übertragen wurde, verkürzte die Zeit der Frageformulierung drastisch. Nach einer ersten Analyse und einem kurzen Literaturreview erwiesen sich die Wissensbarrieren als geeignetes Thema zur Evaluierung von «wikimia». Die Analyse von bestehenden Fragebogen erwies sich zudem als ungeeignet für die Zielgruppe, sodass viel Zeit für die Neuentwicklung eines Fragebogens basierend auf den Wissensbarrieren verwendet wurde.

9.5 Ausblick

Diese Masterthesis hat sich auf ein Unternehmenswiki fokussiert und leistet einen Beitrag zur kleinen Anzahl ähnlicher wissenschaftlicher Publikationen. Die Forschung im Bereich von Unternehmenswikis, insbesondere im Zusammenhang mit Wissensbarrieren, ist wahrscheinlich nicht ausgeschöpft. Mit der heutigen Digitalisierungswelle ist jedoch fraglich, ob Unternehmenswikis sich beispielsweise gegen Semantic Technologies behaupten können. Daher könnte ein mögliches Forschungsfeld im Bereich «WM im Unternehmen mit Unterstützung durch Semantic Technology» liegen.

Diese Frage stellt sich auch bei «wikimia». Soll aus wikimia eine datenbasierte Webseite (dynamische Arbeitsmarktdaten) entstehen, wie dies aus der qualitativen Auswertung der Nutzerbefragung als auch aus den Interviews hervorgeht, oder soll wikimia der Startschuss sein für ein umfassendes WM in der öffentlichen BSLB?

10 Quellenverzeichnis

- Adelsberger, H. H. & Bick, M.; Hanke, Th. (2002). Einführung und Etablierung einer Kultur des Wissensteilung in in Organisationen. In M. Engelen; J. Homann (Hrsg.): *Virtuelle Organisationen und Neue Medien 2002*. Köln: Eul. S. 529-552)
- Arazy, O. & Gellatly, I. R. (2012). Corporate Wikis: The Effects of Owners' Motivation and Behavior on Group Members' Engagement. *Journal of Management Information Systems*, 29(3), 87–116. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290303>
- Baxter, G. J.; Connolly, T. M. (2014). Implementing Web 2.0 tools in organisations: feasibility of a systematic approach. *The Learning Organization*, 21(1), 6–25. <https://doi.org/10.1108/TLO-11-2012-0069>
- Bogner, A., Littig, B. & Menz, W. (2014). *Interviews mit Experten*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-19416-5>
- Brütsch, U. (2022). *Austausch zum wikimia-Evaluation und Ziel der Masterthesis*. Videotelefon-Interview vom 10.03.2022.
- Bullinger, H.-J., Warschat, J. & Prieto, J. (1998). Wissensmanagement – Anspruch und Wirklichkeit. Ergebnisse einer Unternehmensstudie in Deutschland. *Information Management*, (1), (S. 7–23).
- Bullinger, H.-J., Wörner, K. & Prieto, J. (1997). *Wissensmanagement heute. Daten, Fakten, Trends*. Stuttgart: Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO).
- Council of the European Union (2008). *Entschiessung Nr. 15030/08 des Rates der Europäischen Union und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten vom 21.11.2008: Bessere Integration lebensbegleitender Beratung in Strategien für lebenslanges Lernen*. Brüssel.
- Döring, N. (2019). Evaluationsforschung. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 173–189). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-21308-4_11
- Döring, N. & Bortz, J. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-41089-5>
- Ebersbach, A., Krimmel, K. & Warta, A. (2008). Auswahl und Aussage von Kenngrößen innerbetrieblicher Wiki-Arbeit. In P. Alpar & S. Blaschke (eds.), *Web 2.0. Eine empirische Bestandsaufnahme* (Wissenschaft, 1. Auflage, S. 132–155). Wiesbaden: Vieweg + Teubner.
- Ecoplan (2022). *Evaluation Pilotphase viamia 2021. Umsetzung und Wirkung*. Bern, Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation.

- EDK (2016). *Statut der Schweizerischen Berufsbildungsämter-Konferenz (SBBK), der Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (KBSB) und der Interkantonalen Konferenz für Weiterbildung (IKW)*. 29. September 2016. URL: https://edudoc.ch/record/124342/files/statut_sbbk-kbsb-ikw_d.pdf [Stand: 22.04.2022]
- EDK (2021). *Nationale Strategie für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB)*. 21.10.2021. URL: https://edudoc.ch/record/216772/files/Nationale_Strategie_BSLB_d.pdf [Stand: 22.04.2022]
- EDK (2022). *KBSB. Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung*. URL: <https://www.edk.ch/de/themen/transversal/bslb/kbsb> [Stand: 16.04.2022]
- Faber, S. (2007). *Entwicklung eines integrativen Referenzmodells für das Wissensmanagement in Unternehmen. Eine Untersuchung mit Praxisbeispielen aus der Robert Bosch GmbH* (Informationsmanagement und strategische Unternehmensführung, Bd. 11). Dissertation. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH.
- Franzen, A. (2014). Antwortskalen in standardisierten Befragungen. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 701-711). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Fraunhofer IPK. (2011). *Wissensmanagement-Fitness-Check für KMU* (Fraunhofer IPK, Hrsg.).
- Frey-Luxemburger, M. (2014). *Wissensmanagement - Grundlagen und praktische Anwendung. Eine Einführung in das IT-gestützte Management der Ressource Wissen* (2., aktualisierte Auflage). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-04753-5>
- Garcia-Perez, A. & Ayres, R. (2010). Wikifailure. The Limitations of Technology for Knowledge Sharing. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 8(1), (S. 43–52).
- Gross, D., Kind, C. & Langenberg, D. (2014). *Software für Wissensmanagement. Vergleich von Wikis, Wissensdatenbanken, Groupware und Suchmaschinen* (1. Auflage) (Kahlert, T. & Langenberg, L., Hrsg.). Berlin: Pumacy Technologies AG.
- Hartwagner, P. (2022). *Austausch zum wikimia-Evaluation und Ziel der Masterthesis*. Videotelefon-Interview vom 10.03.2022.
- Heist, N., Hertling, S., Ringler, D. & Paulheim, H. (2021). Wissensgraphen im Web. In B. Ege & A. Paschke (Hrsg.), *Semantische Datenintelligenz im Einsatz* (S. 127–151). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

- Helfferrich, C. (2019). Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 669–686). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-21308-4_44
- Hirschi, A. (2018). *Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB)*. Bericht im Auftrag des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI im Rahmen des Projekts «Berufsbildung 2030 – Vision und Strategische Leitlinien. URL: <https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/de/home/dienstleistungen/publikationen/publikationsdatenbank/bericht-bslb.html> [Stand: 10.06.2022]
- Hopf, S. (2009). *Fragebogen zur Identifikation von Wissensbarrieren in Organisationen (WiBa)*. Dissertation. Humboldt-Universität, Berlin.
- Kaune, A., Glaubke, N. & Hempel, T. (2021). *Change Management und Agilität*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-35236-3>
- KBSB (2021a). *Nationale Strategie für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) – Aktionsplan zur Umsetzung* [intern].
- KBSB (2021b). *Handbuch viamia. Anleitung für Beratungspersonen*. Viamia. 27.10.2021. URL: https://wikimia.ch/dateien_allgem/1641299796_2022Beratungshandbuch.pdf [Stand: 22.04.2022]
- Klößner, J. & Friedrichs, J. (2014). Gesamtgestaltung des Fragebogens. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 675–685). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Kraft, D. (2012). Netzwerkorganisation. In M. Apelt & V. Tacke (Hrsg.), *Handbuch Organisationstypen* (S. 359–380). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Krcmar, H. (2013). Informations- und Wissensmanagement. In R. Kuhlen, W. Semar & D. Strauch (Hrsg.), *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis* (6., völlig neu gefasste Ausgabe, S. 365–378). Berlin: De Gruyter Saur.
- Linde, F. (2005). *Barrieren und Erfolgsfaktoren des Wissensmanagements*. Ein Ergebnisbericht im Rahmen eines Praxisprojektes von Studenten.
- Loosen, W. (2016). Das Leitfadeninterview – eine unterschätzte Methode. In S. Averbek-Lietz & M. Meyen (Hrsg.), *Handbuch nicht standardisierte Methoden in der Kommunikationswissenschaft* (S. 139–155). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-01656-2_9
- Mayring, P. (2000). Qualitative Content Analysis.
- Mayring, P. (2001). Kombination und Integration qualitativer und quantitativer Analyse.

- Mayring, P. und Fenzl, T. (2014). *Qualitative Inhaltsanalyse*. In: Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer Fachmedien (S. 543-556)
- Meier, R. (2020). *Projekt eDoc*. Schlussbericht und Learnings. FaKo I-BSLB 25.08.2020. Trakt. 3.2 eDoc – Schlussbericht. SDBB.
- Müller, C., Meuthrath, B. & Baumgrass, A. (2008). Analyzing Wiki-based Networks to Improve Analyzing Wiki-based Networks to Improve Knowledge Processes in Organizations. *Journal of Universal Computer Science*, 14(4), (S. 526–545).
- Nabelsi, V., Gagnon, S. & Brochot, D. (2017). Increasing the Impact of Wikis on Project Performance: Fine-tuning Functional Quality and Knowledge Sharing. *Knowledge and Process Management*, 24(2), 96–113. <https://doi.org/10.1002/kpm.1535>
- Nohr, H. (2004). Wissensmanagement. In R. Kuhlen, T. Seeger & D. Strauch (Hrsg.), *Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation* (Band 1: Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis - Band 2: Glossar, S. 257–270).
- North, K. (2011). *Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen* (SpringerLink Bücher, 5., aktualisierte und erweiterte Auflage). Wiesbaden: Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-8349-6427-4>
- North, K. (2021). *Wissensorientierte Unternehmensführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-32771-2>
- North, K. & Maier, R. (2018). Wissen 4.0 – Wissensmanagement im digitalen Wandel. *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 55(4), (S. 665–681). <https://doi.org/10.1365/s40702-018-0426-6>
- Ott, F. (2013, Juni). *Wissenslandkarten als Instrument des kollektiven Wissensmanagements*. Diplomarbeit. Wirtschaftsuniversität Wien, Wien.
- Paul, S. & Sakschewski, T. (2012). *Wissensmanagement für die Veranstaltungsbranche. Besonderheiten, Barrieren und Lösungsansätze*. Wiesbaden: Springer Gabler Verlag. <https://doi.org/10.1007/978-3-8349-7156-2>
- Payne, J. (2008). Using wikis and blogs to improve collaboration and knowledge sharing. *Strategic HR Review*, 7(3), (S. 5–12). <https://doi.org/10.1108/14754390810865757>
- Porst, R. (2014). Frageformulierung. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 687-699). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Probst, G., Gibbert, M. & Raub, S. (2002). Wissensmanagement. In W. Oechsler & W. Weber (Hrsg.), *Handwörterbuch des Personalwesens* (3. Auflage). Stuttgart: Schaeffer-Poeschel.
- Probst, G., Raub, S. & Romhardt, K. (2012). *Wissen managen*. Wiesbaden: Gabler Verlag. <https://doi.org/10.1007/978-3-8349-4563-1>

- Reichling, T. (2008). *Wissensmanagement in einer Netzwerkorganisation. Entwicklung und Einführung eines Experten-Recommend-Systems in einem Industrieverband* (Schriften zu Kooperations- und Mediensystemen, Bd. 21, 1. Auflage). Dissertation. Köln: JOSEF EUL VERLAG GmbH.
- Reinmann-Rothmeier, G., Mandl, H., Erlach, C. & Neubauer, A. (2001). *Wissensmanagement lernen. Ein Leitfaden zur Gestaltung von Workshops und zum Selbstlernen*. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Sauter, W. & Scholz, C. (2015). *Kompetenzorientiertes Wissensmanagement. Gesteigerte Performance mit dem Erfahrungswissen aller Mitarbeiter* (essentials). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-10535-8>
- SBFI (2022). *Berufsbildung2030. Kontext*. Bern. URL: <https://berufsbildung2030.ch/de/kontext>. [Stand: 06.06.2022]
- Schade, E.; Mastrandrea, E.; Alt, S. (2019): *Studie Berufsberatung 4.0*. Der zukünftige Einsatz von ICT mit Fokus auf die Information und Interaktion in den kantonalen Beratungszentren. Schweizerisches Institut für Informationswissenschaft HTW Chur.
- Schewe, G. & Nienaber, A.-M. (2011). Explikation von implizitem Wissen: Stand der Forschung zu Barrieren und Lösungsansätzen. *Journal für Betriebswirtschaft*, 61(1), (S. 37–84). <https://doi.org/10.1007/s11301-011-0073-2>
- Schmidlin, S.; Kobelt, E. Allemann Theilkäs, E. (2019). *Entwicklungs- und Koordinationsbedarf der kantonalen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB)*. Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI. URL: https://edudoc.ch/record/206381/files/Studie_Entwicklungs_und_Koordinationsbedarf_BSLB.pdf [Stand: 16.04.2022]
- SDBB (2017). *Statut des Schweizerischen Dienstleistungszentrums Berufsbildung/Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (SDBB)*. Bern. URL: https://www.sdbb.ch/fileadmin/redaktion/dokumente/ueber_uns-DE/205-208564-1-statut_des_sdbb.pdf [Stand: 16.04.2022]
- SDBB (2022a). *Newsletter Panorama 05/2022*. Bern. URL: <https://www.panorama.ch/de/21/Ausgabe/2022/05/Meldungen.htm> [Stand: 08.08.2022]
- SDBB (2022b). *Über uns*. Organisation. URL: <https://www.sdbb.ch/ueber-uns/organisation> [Stand: 06.06.2022]
- Stalder, S. (2020). *Wie können Barrieren im organisationalen Wissenstransfer abgebaut werden? Barrieren bei der Teilung und Nutzung von Wissen und Lösungsansätze für die Unternehmenspraxis*. Churer Schriften. Fachhochschule Graubünden, Chur.

- Stein, P. (2014). Forschungsdesigns für die quantitative Sozialforschung. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 135-151). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Stein, P. (2019). Forschungsdesigns für die quantitative Sozialforschung. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 125–142). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-21308-4_8
- Sydow, J. (Hrsg.). (2010). *Management von Netzwerkorganisationen. Beiträge aus der "Managementforschung"* (Springer eBook Collection Business and Economics, 5., aktualisierte Auflage). Wiesbaden: Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-8349-8593-4>
- Sydow, J. & van Well, B. (2010). Wissensintensiv durch Netzwerkorganisation. Strukturations-theoretische Analyse eines wissensintensiven Netzwerkes. In J. Sydow (Hrsg.), *Management von Netzwerkorganisationen. Beiträge aus der "Managementforschung"* (Springer eBook Collection Business and Economics, 5., aktualisierte Auflage, S. 143–186). Wiesbaden: Gabler.
- viamia (2021a). *viamia Wissensdatenbank – Guidelines. Anleitung für Redaktion und Betrieb*. Bern: viamia. 11.08.2021. URL: https://www.wikimia.ch/dateien_allgem/1634732790_WissensDBGuidelines120210806.pdf [Stand: 08.08.2022]
- viamia (2021b). *Arbeitsmarkttrends: Orientierungshilfe für Bericht und Datenbankeintrag*. Bern: viamia. 03.2021. URL: https://wikimia.ch/dateien_allgem/1618323397_viamia_Orientierungshilfe%20f%C3%BCr%20Bericht%20und%20Datenbankeintrag_M.pdf. [Stand: 08.08.2022]
- Voigt, S. & Orth, R. (2016). Wissensmanagement mit Wiki-Systemen. In H. Kohl, K. Mertins & H. Seidel (Hrsg.), *Wissensmanagement im Mittelstand* (S. 141–151). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Wagner, P. & Hering, L. (2014). Online-Befragung. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 661-673). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Warta, A. (2010). *Kollaboratives Wissensmanagement in Unternehmen. Indikatoren für Erfolg und Akzeptanz am Beispiel von Wikis* (Schriften zur Informationswissenschaft, Bd. 57). Boizenburg: Verlag Werner Hülsbusch.
- Zietz, C. (2010). *Herausforderungen, kritische Erfolgsfaktoren und Barrieren für portalbasiertes Wissensmanagement. Analyse, Expertenbefragung und ein Referenzmodell*. Dissertation. Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover, Hannover.

11 Anhang

11.1 Selbstständigkeitserklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich diese Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und erlaubten Hilfsmittel benutzt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäss aus Quellen entnommen worden sind, habe ich als solche gekennzeichnet. Mir ist bekannt, dass andernfalls die Hochschulleitung zum Entzug der aufgrund meiner Arbeit verliehenen Qualifikation oder des für meine Arbeit verliehenen Titels berechtigt ist.

Chur, 11. August 2022



Ort, Datum

Yannick Mireille Kaufmann

11.2 Nutzerbefragung

11.2.1 E-Mail-Versand Deutsch und Französisch

Betreff: Umfrage zur viamia Wissensdatenbank: bitte bis 17.06.2022 ausfüllen

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Wir möchten gerne Ihr Feedback als Nutzerin bzw. Nutzer der Viamia Wissensdatenbank erhalten.

Ziel der Umfrage ist es, Erkenntnisse zur Optimierung von wikimia.ch zu gewinnen sowie **den Wissensaustausch im Bereich der Arbeitsmarktinformationen zu verbessern**. Weiter ist die Umfrage Teil einer Masterthesis an der FH Graubünden von Yannick Kaufmann, Amt für Berufsbildung des Kanton Graubünden.

Für die Umfrage sind Ihre persönlichen Erfahrungen wichtig. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Wir gewährleisten, dass Ihre Antworten anonym behandelt werden. Die publizierten Ergebnisse lassen keine Rückschlüsse auf einzelne Personen zu.

Die Umfrage dauert ca. 15 Minuten und richtet sich an Personen, die ein Login für wikimia.ch haben. **Bitte beantworten Sie die Umfrage bis spätestens 17.06.2022**, vielen Dank!

Umfrage starten

Deutsch: <https://survey.sdbb.ch/limesurvey/index.php?r=survey/index&sid=565428&lang=de>

Französisch: <https://survey.sdbb.ch/limesurvey/index.php?r=survey/index&sid=565428&lang=fr>

Arbeitsgruppe Viamia Wissensdatenbank

PS: Bei Fragen zur Umfrage kontaktieren Sie bitte direkt yannick.kaufmann@stud.fhgr.ch (Mail-Betreff: «Umfrage wikimia.ch»)

Betreff : Sondage sur la base de connaissances viamia: à remplir d'ici au 17.6.2022

Chères et chers collègues,

Le sondage a lieu dans le cadre du sous-projet viamia sur la base de connaissances wikimia. L'objectif est de recueillir l'avis des utilisatrices et utilisateurs dans le but d'optimiser la plateforme wikimia.ch et **d'améliorer l'échange de connaissances sur le marché du travail**. Par ailleurs, le sondage fait partie du travail de master effectué par Yannick Kaufmann de l'office pour la formation professionnelle du canton des Grisons dans le cadre de sa formation à la Haute école spécialisée des Grisons.

Veillez donner votre avis en fonction de votre expérience personnelle. Il n'y a pas de réponse juste ni de réponse fausse. Nous garantissons que vos réponses seront traitées de manière anonyme. Personne ne pourra être identifié sur la base des résultats publiés. Le sondage **se concentre sur l'utilisation de la base de données** (recherche, saisie, partage) et non sur la convivialité ni sur le guidage des utilisateurs et utilisatrices.

Il dure environ 15 minutes et s'adresse uniquement aux personnes qui disposent d'un identifiant wikimia.ch. **Veillez remplir le sondage d'ici au 17 juin 2022.** Un grand merci!

Commencer le sondage:

français: <https://survey.sdbb.ch/limesurvey/index.php?r=survey/index&sid=565428&lang=fr>

allemand: <https://survey.sdbb.ch/limesurvey/index.php?r=survey/index&sid=565428&lang=de>

Groupe de travail base de connaissances viamia

P.-S. En cas de question concernant le sondage, veuillez-vous adresser directement à yannick.kaufmann@stud.fhgr.ch (objet du courriel: «Sondage wikimia.ch»).

Recall Deutsch und Französisch

REMINDER: Umfrage zur viamia Wissensdatenbank: bitte bis 17.06.2022 ausfüllen

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Wir beziehen uns auf unseren Aufruf zur Teilnahme an der Umfrage vom 20.05.2022. Hatten Sie als Nutzerin bzw. Nutzer der Viamia Wissensdatenbank schon Zeit, die Umfrage auszufüllen? Falls ja, herzlichen Dank!

Falls nein, bitten wir Sie, dies noch nachzuholen und die Umfrage bis spätestens nächste Woche am Freitag, 17.06.2022 zu beantworten, danke! Die Umfrage dauert ca. 15 Minuten und richtet sich nur an Personen, die ein Login für wikimia.ch haben.

Umfrage starten

Ihr Feedback ist uns sehr wichtig. Je mehr Personen die Umfrage beantworten, desto einfacher ist es, Erkenntnisse zur Optimierung von wikimia.ch zu gewinnen und den Wissensaustausch im Bereich der Arbeitsmarktinformationen zu verbessern.

Arbeitsgruppe Viamia Wissensdatenbank

PS: Bei Fragen zur Umfrage kontaktieren Sie bitte direkt yannick.kaufmann@stud.fhgr.ch (Mail-Betreff: «Umfrage wikimia.ch»)

RAPPEL: sondage sur la base de connaissances viamia: à remplir d'ici au 17.6.2022

Chères et chers collègues,

Nous nous référons à notre appel à participation datant du 20 mai 2022. Avez-vous eu le temps, en tant qu'utilisateur ou utilisatrice de la base de connaissances viamia, de remplir le questionnaire du sondage? Si oui, un grand merci de votre participation!

Si non, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire du sondage d'ici au 17 juin 2022, le vendredi de la semaine prochaine. Merci d'avance! Il dure environ 15 minutes et s'adresse uniquement aux personnes qui disposent d'un identifiant wikimia.ch.


Commencer le sondage

Votre feed-back est très important. Plus il y aura de participantes et participants, mieux nous pourrons optimiser la plateforme wikimia.ch et améliorer l'échange de connaissances sur le marché du travail.

Groupe de travail base de connaissances viamia

P.-S. En cas de question, veuillez-vous adresser directement à yannick.kaufmann@stud.fhgr.ch (Objet du courriel: «Sondage wikimia.ch»).

11.2.2 Limesurvey-Auszüge Deutsch


Zwischengespeicherte Umfrage laden
Sprache: Deutsch ▾

0%

Sprache: Deutsch ▾ Sprache ändern

wikimia.ch

1. Start der Umfrage zu wikimia.ch

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Die Umfrage erfolgt im Rahmen des Viamia-Teilprojekts Wissensdatenbank. Ziel ist es, Erkenntnisse zur Optimierung von wikimia.ch zu gewinnen sowie **den Wissensaustausch im Bereich der Arbeitsmarktinformationen zu verbessern**. Weiter ist die Umfrage Teil einer Masterthesis an der FH Graubünden von Yannick Kaufmann, Amt für Berufsbildung Kanton Graubünden.

Für die Umfrage sind Ihre persönlichen Erfahrungen wichtig. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Wir gewährleisten, dass Ihre Antworten anonym behandelt werden. Die publizierten Ergebnisse lassen keine Rückschlüsse auf einzelne Personen zu.

Die Umfrage **fokussiert auf die Nutzung der Datenbank** (recherchieren, erfassen, teilen), nicht aber auf die Usability/Nutzerführung.

Die Umfrage dauert ca. 15 Minuten und richtet sich nur an Personen, die ein Login für wikimia.ch haben. **Bitte nehmen Sie an der Umfrage bis spätestens 17.06.2022 teil**, vielen Dank!

Arbeitsgruppe Viamia Wissensdatenbank

PS: Bei Fragen zur Umfrage kontaktieren Sie bitte direkt yannick.kaufmann@stud.fhgr.ch, (Mail-Betreff: «Umfrage wikimia.ch»)

In dieser Umfrage sind 20 Fragen enthalten.

Weiter

2. Schulung, Ziele, Vorgaben

***Ich habe eine Schulung besucht oder die Schulungsunterlagen wikimia studiert:**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- Ja
- Nein

***Das Ziel der Wissensdatenbank ist mir verständlich und klar:**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- Ja
- Eher Ja
- Eher Nein
- Nein

***Die Vorgaben und Richtlinien der Wissensdatenbank sind mir bekannt:**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- Ja
- Eher Ja
- Eher Nein
- Nein

3. Nutzungshäufigkeit und Nutzungsinhalte

***Ich nutze wikimia.ch:**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- an jedem Arbeitstag
- wöchentlich
- monatlich
- seltener
- erst einmal eingeloggt
- noch nie eingeloggt

Ich nutze in wikimia.ch die Berufsspezifischen Beiträge (d.h. Arbeitsmarktinformationen pro Beruf/Funktion) für:

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus:

- die Suche von Beiträgen
- die Erfassung von Beiträgen

Ich nutze in wikimia.ch die Arbeitsgrundlagen für:

Bitte wählen Sie die zutreffenden Antworten aus:

- das Abrufen der offiziellen Arbeitsmittel (GUIDE Arbeitsblätter für die Viamia-Beratungen)
- die Suche von Arbeitsmarktanalysen (z.B. Linklisten, Statistiken zu Arbeitslosigkeit, Fachkräftemangel, Konjunktur etc.)
- den Abruf von allgemeinen Projektunterlagen (wie z.B. Vorlagen, Schulungsdokumente, Anleitungen, Richtlinien etc.)

4. Einschätzung der Inhalte

Berufsspezifische Beiträge (Arbeitsmarktinformationen pro Beruf/Funktion):

*Die Anzahl der Beiträge ist für mich:

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- zu gross
- gerade richtig
- zu klein
- kann ich nicht einschätzen

*Der Umfang pro Beitrag ist:

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- zu gross
- gerade richtig
- zu klein
- kann ich nicht einschätzen

4. Einschätzung der Inhalte

Arbeitsgrundlagen (z.B. Arbeitsmittel, Arbeitsmarktanalysen, allgemeine Projektunterlagen):

*Die Anzahl der Beiträge ist für mich:

• Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- zu gross
- gerade richtig
- zu klein
- kann ich nicht einschätzen

*Der Umfang pro Beitrag ist für mich:

• Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- zu gross
- gerade richtig
- zu klein
- kann ich nicht einschätzen

*Die Qualität der Beiträge ist für mich:

• Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- gut
- genügend
- schlecht
- kann ich nicht einschätzen

Ich für die Erfassung keine Zeit habe bzw. nehmen kann	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erfassung für meine vorgesetzte Person keine Priorität hat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es nicht meine Hauptaufgabe ist, Beiträge zu erfassen (BIZ-interne Rollenverteilung).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich mich nicht verpflichtet fühle, für andere zu recherchieren und Inhalte zu teilen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich erst Beiträge erfassen möchte, wenn schon viele andere Beiträge existieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es nicht zu unserer Organisationskultur (BIZ) gehört, uns offen und transparent auszutauschen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich meine recherchierten Informationen nicht mit anderen teilen will.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich ungern Beiträge öffentlich kommentiere, auf Fehler hinweise oder andere für den Austausch via Mail kontaktiere.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ich mich mit (provisorischen) Erkenntnissen zum Arbeitsmarkt nicht blamieren will (selbst wenn die Datenbank als Wiki deklariert ist).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Aktualisierung zu eingeschränkt ist (z.B. kann ich Beiträge von anderen nur kommentieren, nicht aber anpassen).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Swissdoc-Struktur der Berufsspezifischen Beiträge für die Erfassung nicht sinnvoll ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erfassungsmaske es mir nicht erlaubt, mein Wissen vollständig abzubilden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Erfassungsmaske kompliziert und nicht logisch ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gibt es weitere Gründe, weshalb Sie wikimia.ch als Erfassungs-Tool nutzen bzw. nicht nutzen?

7. Allgemeines Feedback zu wikimia.ch

Möchten Sie uns sonst noch was sagen, kommentieren, ergänzen?

8. Kurz ein paar Fragen zu Ihnen

***Ihre Sprache:**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- Deutsch
- Französisch
- Italienisch
- Rätoromanisch

***Ihr Arbeitgeber-Kanton:**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte auswählen.. ▾

***Ihre Funktion im BIZ:**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- Beratung
- Information & Dokumentation
- Administration
- Management

9. Dankeschön für Ihre Teilnahme

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme an der Umfrage!

Sobald die Umfragefrist abgelaufen ist, werden wir die Resultate analysieren, auswerten und eine **Zusammenfassung allen Nutzenden von wikimia.ch zur Verfügung stellen.**

Arbeitsgruppe Viamia Wissensdatenbank

PS: Bei Fragen zur Umfrage kontaktieren Sie bitte direkt yannick.kaufmann@stud.fhgr.ch. (Mail-Betreff: «Umfrage wikimia.ch»)**11.2.3 Bilanz zu den Wissensbarrieren****Übersicht der Wissensbarrieren**

	Recherchetool	Erfassungstool
„Wissen-ist-Macht“-Einstellung bzw. Angst vor Prestige- oder Machtverlust; Besitzerstolz	0	0,23%
Hindernde Unternehmenskultur	0	1,86%
Mangelndes transaktives Wissen	0	5,24%
Mangel an Vertrauen; Ängste der Mitarbeitenden (Transparenz, Arbeitsplatzverlust, etc.)	0	7,23%
Hierarchien; starre Aufbauorganisation	0	13,52%
„Not-invented-here“-Syndrom	3,61%	5,94%
Mangel an Sozialkapital	8,16%	3,38%
Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten; Formulierungs- und Strukturierungsprobleme	9,32%	3,26%
Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme	10,49%	4,08%
Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit	10,72%	10,66%
Technologie und Umgang damit	10,84%	3,32%
Räumliche Distanz	16,32%	2,68%

Themenblock 5

	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft nicht zu	Trifft eher nicht zu	Trifft eher zu	Trifft zu	Trifft sehr zu	Keine Antwort	Nicht beendet oder nicht gezeigt	Mittelwert (negativ)	Wissensbarrieren
Ich die berufsspezifischen Beiträge für meine viaimia-Beratungen benötige.	9,44%	8,74%	6,29%	7,69%	10,84%	18,18%	12,94%	25,87%	8,16%	Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit
Ich die Arbeitsmarktanalysen nützlich finde.	3,85%	8,39%	10,14%	11,19%	17,13%	11,19%	12,24%	25,87%	7,46%	Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit
Ich für die Recherchen viel mehr Zeit gewinne, als ich dafür investiere.	10,14%	11,89%	9,44%	11,54%	13,64%	3,15%	14,34%	25,87%	10,49%	Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme
Ich bei meinem Arbeitgeber keine anderen Quellen für relevante Arbeitsmarktinformationen habe.	27,27%	12,24%	9,44%	5,24%	3,85%	3,50%	12,59%	25,87%	16,32%	Räumliche Distanz
Ich den Informationen anderer Redaktionspersonen vertraue.	2,45%	1,40%	6,99%	15,38%	21,68%	13,64%	12,59%	25,87%	3,61%	„Not-invented-here“-Syndrom
Ich es wichtig finde, dass ich andere Personen kontaktieren und mehr Informationen zum Beitrag einholen kann.	8,39%	12,24%	12,94%	10,14%	8,74%	5,24%	16,43%	25,87%	11,19%	Mangel an Sozialkapital
Es mich sehr interessiert, wie andere den Arbeitsmarkt einschätzen.	3,15%	2,45%	9,79%	13,29%	18,88%	14,34%	12,24%	25,87%	5,13%	Mangel an Sozialkapital
Ich viel Zeit für die Recherche nach Beiträgen habe bzw. mir bewusst Zeit dafür nehme.	19,93%	20,98%	8,74%	7,69%	4,20%	0,35%	12,24%	25,87%	16,55%	Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit
Die Swissdoo-Struktur der Berufsspezifischen Beiträge für die Suche sinnvoll ist.	9,09%	11,19%	7,69%	11,89%	10,49%	4,90%	18,88%	25,87%	9,32%	Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten; Formulierungs- und Strukturierungsprobleme
Die Suche einfach und intuitiv ist.	5,59%	9,44%	9,79%	16,43%	14,34%	5,59%	12,94%	25,87%	8,28%	Technologie und Umgang damit
Mich das Design sehr anspricht.	13,64%	17,48%	13,99%	11,19%	2,45%	0,00%	15,38%	25,87%	15,03%	Technologie und Umgang damit
Die Bedienung sehr einfach und intuitiv ist.	5,94%	10,49%	11,19%	16,78%	12,24%	3,15%	14,34%	25,87%	9,21%	Technologie und Umgang damit

Themenblock 6

	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft nicht zu	Trifft eher nicht zu	Trifft eher zu	Trifft zu	Trifft sehr zu	Keine Antwort	Nicht beantwortet oder nicht gezeigt	Mitarwert (positiv)	Wissensbarrieren
Meine Recherchen für die viamo-BeraterInnen nicht brauchbar sind.	27,97%	12,94%	12,24%	7,89%	8,29%	1,75%	2,80%	28,32%	5,24%	Mangelndes transaktives Wissen
Ich Arbeitsmarkt-Infos aus anderen Quellen so nicht in der Datenbank erfassen möchte.	24,13%	13,99%	12,94%	8,39%	5,24%	4,20%	2,80%	28,32%	5,94%	'Not-invented-here'-Syndrom
Ich die Recherche-Ergebnisse nur in der Wissensdatenbank unseres Kantons erfasse/erfassen würde, falls vorhanden.	37,76%	14,89%	8,39%	4,55%	2,80%	0,70%	2,80%	28,32%	2,68%	Räumliche Distanz
Ich für die Erfassung keine Zeit habe bzw. nehmen kann	11,89%	5,24%	8,04%	11,54%	16,08%	16,78%	2,10%	28,32%	14,80%	Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder
Die Erfassung für meine vorgesetzte Person keine Priorität hat.	27,27%	12,24%	10,14%	10,14%	5,24%	4,20%	2,45%	28,32%	6,53%	Zeitmangel bzw. fehlende Priorität oder Wichtigkeit
Es nicht meine Hauptaufgabe ist, Beiträge zu erfassen (BIZ-interne Rollenverteilung)	14,34%	4,90%	9,79%	11,89%	10,84%	17,83%	2,10%	28,32%	13,52%	Hierarchien, starre Aufbauorganisation
Ich mich nicht verpflichtet fühle, für andere zu recherchieren und Inhalte zu teilen.	30,42%	13,84%	12,59%	8,99%	3,50%	1,75%	2,80%	28,32%	4,08%	Fehlende oder ineffiziente Anreizsysteme
Ich erst Beiträge erfassen möchte, wenn schon viele andere Beiträge existieren.	33,22%	14,89%	10,84%	7,89%	1,75%	0,70%	2,80%	28,32%	3,38%	Mangel an Sozialkapital
Es nicht zu unserer Organisationskultur (BIZ) gehört, uns offen und transparent auszutauschen	46,50%	11,54%	5,24%	2,80%	0,70%	2,10%	2,80%	28,32%	1,86%	Hindernde Unternehmenskultur
Ich meine recherchierten Informationen nicht mit anderen teilen will.	55,24%	9,44%	3,50%	0,00%	0,35%	0,35%	2,80%	28,32%	0,23%	'Wissen-ist-Macht'-Einstellung bzw. Angst vor Prestige- oder Machtverlust; Besitzerstolz
Ich ungern Beiträge öffentlich kommentiere, auf Fehler hinweise oder andere für den Austausch via Mail kontaktiere.	24,83%	11,19%	9,44%	10,14%	10,49%	3,15%	2,45%	28,32%	7,93%	Mangel an Vertrauen; Ängste der Mitarbeitenden
Ich mich mit (provisorischen) Erkenntnissen zum Arbeitsmarkt nicht blamieren will (selbst wenn die Datenbank als Wiki deklariert)	24,83%	10,84%	13,99%	9,79%	5,94%	3,85%	2,45%	28,32%	6,53%	Mangel an Vertrauen; Ängste der Mitarbeitenden
Die Aktualisierung zu eingeschränkt ist (z.B. kann ich Beiträge von anderen nur kommentieren, nicht aber anpassen).	31,82%	12,94%	12,24%	8,99%	1,75%	2,80%	3,15%	28,32%	3,85%	Technologie und Umgang damit
Die Swissdoc-Struktur der Berufsspezifischen Beiträge für die Erfassung nicht sinnvoll ist.	25,17%	16,78%	13,99%	8,29%	3,50%	3,15%	2,80%	28,32%	4,31%	Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten; Formulierungs- und Strukturierungsprobleme
Die Erfassungsmaske es mir nicht erlaubt, mein Wissen vollständig abzubilden.	32,52%	18,18%	11,19%	3,50%	0,70%	2,45%	3,15%	28,32%	2,21%	Mangelnde Kommunikationsfähigkeiten; Formulierungs- und Strukturierungsprobleme
Die Erfassungsmaske kompliziert und nicht logisch ist.	25,17%	18,88%	16,08%	3,50%	1,75%	3,15%	3,15%	28,32%	2,80%	Technologie und Umgang damit

11.3 Qualitative Experteninterviews

11.3.1 Interviewleitfaden

<p style="text-align: center;">Halb-strukturiertes Experteninterviews</p> <p style="text-align: center;">Evaluation von Wikimia.ch 2022</p> <p>1</p>	<p style="text-align: center;">Entretiens semi-structurés avec des experts</p> <p style="text-align: center;">Evaluation von Wikimia.ch 2022</p> <p>1</p>																
<p>Organisatorisches</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interview wird aufgenommen • Transkription werde ich zur Genehmigung vorlegen • Aufnahmen werden nach der Genehmigung der Transkription gelöscht • keine Namen und andere identifizierbare Angaben in der Masterthesis <p>2</p>	<p>organisationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'interview va être enregistré • Je soumettrai la transcription à ton approbation • les enregistrements seront effacés après l'approbation de la transcription • pas de noms et autres données identifiables dans le mémoire de master <p>2</p>																
<p>Personelle Angaben</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Name</th> <th>Funktion (Bereich und Kompetenzen)</th> <th>Mitglied SDBB</th> <th>KBSB Region</th> <th>Mitarbeit</th> <th>Viamia</th> <th>Kanton</th> <th>Sprache</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>3</p>	Name	Funktion (Bereich und Kompetenzen)	Mitglied SDBB	KBSB Region	Mitarbeit	Viamia	Kanton	Sprache									<p>Definition:</p> <p>Abbildung 1. Wissenspyramde nach North (2011, S. 37)</p> <p>«Wissen als die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Personen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsanweisungen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Wissen entsteht als individueller Prozess in einem spezifischen Kontext und manifestiert sich in Handlungen.» (Probst et al., 1997, In: North, 2011, S. 37)</p> <p>3</p>
Name	Funktion (Bereich und Kompetenzen)	Mitglied SDBB	KBSB Region	Mitarbeit	Viamia	Kanton	Sprache										
<p>Definitionen</p> <p>Abbildung 1. Wissenspyramde nach North (2011, S. 37)</p> <p>«Wissen als die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Personen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsanweisungen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Wissen entsteht als individueller Prozess in einem spezifischen Kontext und manifestiert sich in Handlungen.» (Probst et al., 1997, In: North, 2011, S. 37)</p> <p>4</p>	<p>Personelle Angaben</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Name</th> <th>Funktion (Bereich und Kompetenzen)</th> <th>Mitglied SDBB</th> <th>KBSB Region</th> <th>wikimia</th> <th>Viamia</th> <th>Kanton</th> <th>Sprache</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>4</p>	Name	Funktion (Bereich und Kompetenzen)	Mitglied SDBB	KBSB Region	wikimia	Viamia	Kanton	Sprache								
Name	Funktion (Bereich und Kompetenzen)	Mitglied SDBB	KBSB Region	wikimia	Viamia	Kanton	Sprache										

Prozess / Aufgabenverteilung im Team

- Beschreibe mir, wie ihr im Kanton organisiert seid.
- Sind die Vorgaben verbindlich? (Stellenbeschreibung, Jahresziele, ...)
- Wo kannst du mitgestalten, mitentscheiden?
- Was würdest du ändern wollen?

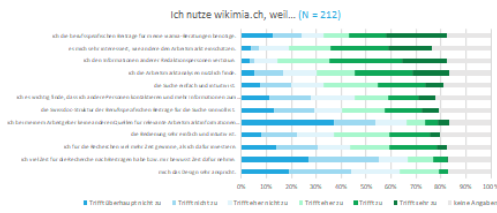
5

Processus en équipe par rapport wikimia.ch

- Décris-moi comment vous êtes organisés dans le canton.
- Les directives sont-elles contraignantes ? (description de poste, objectifs annuels, ...)
- Où peux-tu participer à l'organisation et aux décisions ?
- Qu'est-ce que tu voudrais changer ?

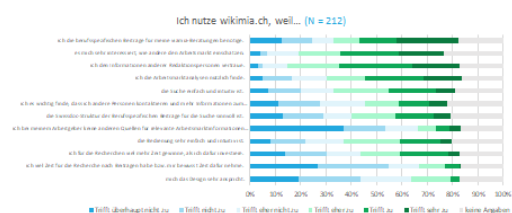
5

Recherche: sind die Resultate für dich stimmig?



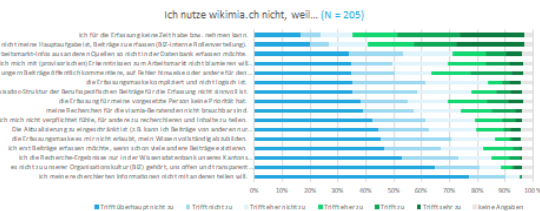
6

Recherche: les résultats sont-ils cohérents pour toi ?



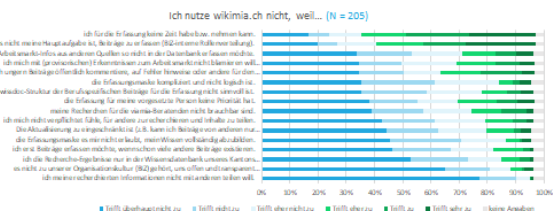
6

Erfassung: sind die Resultate für dich stimmig?



7

Erfassung: les résultats sont-ils cohérents pour toi ?



7

Verbesserungsvorschläge

- Bewerte die Vorschläge aus deiner Sicht mit 1 zu 10 (10=sinnvoll):
 - Führungsdirektiven
 - Auftrag an die I+D?
 - Technische Verbesserungen: Anonymität, automatische Freigabe?

8

amélioration

- quelles mesures pourraient motiver les utilisateurs à participer?
 - 1 à 10 (10 = très utile)
 - Directives de gestion ?
 - mandat à l'I+D ?
 - Améliorations techniques : Anonymat, partage automatique des « Arbeitsmarktrends » ?

8

<p>Zielbild</p> <ul style="list-style-type: none">• Welches Ziel wird mit wikimia.ch angestrebt in deinen Worten?• Wie sähe für dich eine optimale Plattform für Arbeitsmarktinformationen aus?• Welche Erkenntnisse zu Wissensmanagement könnte für die KBSB relevant sein? <p>9</p>	<p>objectif</p> <ul style="list-style-type: none">• Quel est l'objectif de wikimia.ch selon toi ?• À quoi ressemblerait pour toi une plateforme optimale d'informations sur le marché du travail ?• Quelles expériences en matière de gestion des connaissances pourraient être pertinentes pour la KBSB ? <p>9</p>
<p>Persönliche Einstellung zu wikimia.ch</p>  <p>10</p>	<p>Ton avis personnelle selon wikimia.ch</p>  <p>10</p>

11.3.2 Kodierung

	Häufigkeit
Rollenverteilung	13
Führungsdirektive	11
Andere Quellen	6
Beratungsverständnis	6
Mangel an Vertrauen	6
Qualitätsmanagement	5
Swissdoc	5
Zeitmangel (Recherche)	5
individuell	5
zentrale Datensammlung	5
Anonymität	4
Bedeutung der Arbeitsmarktrecherchen (negativ)	4
Berufezentriert	4
Erweiterung	4
Kollaboration	4
Mehrwert	4
Pressespiegel	4
Stellenwert in der Führung	4
Zeitmangel (Erfassung)	4
Aufgabenverständnis	3
Kantonale Lösung	3
dynamische Daten	3
Aktive Redaktoren	2
Anreizsystem (keine)	2
Aufwand-Nutzen	2
Experte Kunden	2
Expertenwissen (extern)	2
Kommentarfunktion	2
Monitoring & Bewertung	2
Qualitätsbewusstsein	2
Vorleistung	2
abwartend	2
kein Einsatz	2
pessimist	2
Algorithmus	1
Arbeitsblatt	1
Benachrichtigungen (technisch)	1
Best Practices	1
Business Case	1
Dachmarke	1
Design	1
Erfassung	1
Idee gut	1
Lexikon	1
Mangel transaktives Wissen	1
Nutzerqualifikation	1
Technik	1
Unternehmenskultur	1
Unternehmenskultur	1

Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen.
Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:
Reihe Berufsmarktforschung

Weitere Publikationen

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 143
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Leonardo Personini
What role have academic libraries and librarians had in the fight against the COVID-19 pandemic?
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 144
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Jasmin Suter
TikTok User sind einfacher manipulierbar
Einfluss von Videoplattformen auf das Verhalten in der Pre-Purchase Phase am Beispiel TikTok
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 145
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Lea Bächli
Die Veränderungen der Angebote öffentlicher Bibliotheken in der Deutschschweiz durch die COVID-19-Pandemie
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 146
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Jeffrey Santana de Jesus
Mithilfe von Digital Nudging mehr Privatsphäre in sozialen Netzwerken?
Digital Nudging in sozialen Netzwerken
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 147
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Regina Eicher
Die Entwicklung inhaltlicher Sprachbegriffe für eine verbesserte Erschliessung von Kinder- und Jugendzeichnungen
Eine qualitative Inhaltsanalyse von 12 ausgewählten Märchen
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 148
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Andrej Kilian
«Die Bibliotheksthematik hat sich in den letzten Jahren stark relativiert»
Interne Bibliotheken in der Deutschschweiz und in Liechtenstein – Versuch eines Einblicks
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 149
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Sandra Freiburghaus
Untersuchung von Anzeige- und Reservationssystemen zur Lernplatzorganisation in Bibliotheken
Unter Betrachtung der Bedürfnisse und Erfahrungen der Institution
Chur, 2022
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 150

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Nicole Fässler

User Adoption bei der Einführung einer Kollaborations- und Kommunikationssoftware im Modern Workplace Umfeld

Chur, 2022

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 151

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Marina Inglin

Re- und Upskilling-Empfehlung

Kriterien für die automatische Auswahl von Re- und Upskilling-Angeboten

Chur, 2022

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 152

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Lisa Heller

Zur Genese eines nationalen Bibliotheksprojekts: Swiss Library Service Platform (SLSP)

Chur, 2022

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 153

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Antonin Friberg

Die Effektivität von Social Norms Nudging in der Customer Journey

Chur, 2022

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 154

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Curdin Marxer

«Drug Repurposing»

Wie können unstrukturierte Textdaten für die Ermittlung neuer «Drug Repurposing» Kandidaten nutzbar gemacht werden und wie können sie Datenbanken ergänzen?

Chur, 2022

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 155

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Samir Limani

Sicht der administrativen Mitarbeitenden von Bündner Spitälern und Kliniken auf den Digitalisierungsstand ihres Unternehmens

Chur, 2022

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 156

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Marina Lea Schürmann

Deep Learning für Part-of-Speech-Tagging

Vergleich eines auf Transformers basierenden POS-Taggers mit bestehenden Modellen

Chur, 2023

ISSN 1660-945X

Über die Informationswissenschaft der Fachhochschule Graubünden

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein relativ junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst nicht nur die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Medienwirtschaft, Informations- und Wissensmanagement und Big Data werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Informationswissenschaft wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als Teilzeit-Studiengang in Zürich. Seit 2010 rundet der Master of Science in Business Administration das Lehrangebot ab.

Das Forschungsfeld Informationswissenschaft vereinigt Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotenzialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren:

- Bibliothek und Digitalisierung von analogem Kulturgut
- Bildungsinformatik
- Data Analytics
- Digital Business and Usability Engineering
- Information Lifecycle Management
- Knowledge and User Research
- Practical Data Science
- Process Data, Visualization, and Machine Learning
- Scientific Computing

Diese Kompetenzzentren werden im Swiss Institute for Information Science (SII) zusammengefasst.

Impressum

Impressum

FHGR – Fachhochschule
Graubünden
Information Science
Pulvermühlestrasse 57
CH-7000 Chur

www.informationsscience.ch

www.fhgr.ch

ISSN 1660-945X

Institutsleitung

Prof. Dr. Ingo Barkow
Telefon: +41 81 286 24 61
Email: ingo.barkow@fhgr.ch

Sekretariat

Telefon: +41 81 286 24 24
Fax: +41 81 286 24 00
Email: clarita.decurtins@fhgr.ch