

# Wissensmanagement mit Wikis: Motivation

Wikis sind effektive und schnelle Werkzeuge für organisationales Wissensmanagement. Dieser .blitz fasst drei motivationale Erfolgsfaktoren für den Einsatz von Wikis im Wissensmanagement zusammen: Selbstbestimmung, thematisches Interesse und Spaß.

Damit ein Unternehmenswiki erfolgreich ist, müssen die MitarbeiterInnen motiviert sein, nicht nur zu lesen, sondern auch selbst aktiv Inhalte zu erstellen. Wichtig ist das Gefühl, selbstbestimmt zu handeln, das Interesse am Thema und der Spaß, sich zu beteiligen.

## Was ist ein Wiki?

Wikis sind mit einander verlinkte Webseiten, die von den Nutzern nicht nur gelesen, sondern auch verändert werden können. Dazu ist in der Regel keine zusätzliche Software notwendig: Die Nutzerin oder der Nutzer klickt auf einen „Bearbeiten“-Link und kann dann vorhandenen Text ändern oder löschen und neuen Text ergänzen. Es gibt unterschiedliche Wiki-Software, die in bestehende Wissensmanagementsysteme integriert oder als zusätzliche Anwendungen installiert werden. Wikis werden z.B. zur Projektdokumentation, für das gemeinsame Erstellen von Berichten oder Protokollen oder zum Sammeln von Fragen und Antworten verwendet.

## Das Wiki fördert Selbstbestimmung, Kompetenz und Eingebundenheit

Menschen möchten selbstbestimmt handeln und sich persönlich weiterentwickeln. Diese intrinsische Motivation, von „innen heraus“ etwas Bestimmtes zu tun, beruht auf drei Grundbedürfnissen: Dem Bedürfnis nach Selbstbestimmung, dem Bedürfnis nach Kompetenz und dem Bedürfnis nach sozialer Eingebundenheit. MitarbeiterInnen sind motiviert, sich an einem Wiki zu beteiligen,

- wenn sie selbst bestimmen können, welche Änderungen sie in welchem Umfang wann vornehmen möchten.
- wenn sie sich selbst als kompetent wahrnehmen und an Bereichen eines Wikis mitarbeiten, in denen sie sich gut auskennen und sie ihre Fähigkeiten unter Beweis stellen können.
- wenn sie Rückmeldung erhalten, sich eingebunden fühlen und durch das Gefühl konstruktiv zusammenzuarbeiten ein Gefühl der Zugehörigkeit zur Wiki-Community entsteht.

## Die Inhalte des Wikis sind interessant

Die Motivation, sich an einem Wiki zu beteiligen, hängt auch von den Inhalten des Wikis ab: Wer sich für ein Thema interessiert, wird sich intensiver damit beschäftigen. Inhalte, die eine persönliche Relevanz haben, werden genauer gelesen, tiefer verarbeitet und eher verbessert und ergänzt. MitarbeiterInnen sind motiviert, sich an einem Wiki zu beteiligen,

- wenn das Wiki offen für Themen ist, die für den Einzelnen von Interesse sind.
- wenn Inhalte für die Arbeitsaufgabe relevant sind und die eigene Arbeit erleichtern.

## Die Beteiligung am Wiki macht Spaß

Das Erleben von Flow ist ein weiterer Aspekt der Motivation. Wer einen Zustand des Flow erlebt, geht völlig in seiner Tätigkeit auf und vergisst alles um sich herum. Dann passen die Anforderungen einer Aufgabe genau zu den eigenen Fähigkeiten, es kommt weder zu einer Über- noch zu einer Unterforderung. Die Aufgabe wird nicht als anstrengend oder belastend erlebt, sondern als interessant und befriedigend. MitarbeiterInnen sind motiviert, sich an einem Wiki zu beteiligen,

- wenn die Beteiligung Spaß macht.
- wenn die Anforderungen zu den eigenen Fähigkeiten passen.

## Die Realität in Organisationen

Anders als bei offenen Wikis im Internet, wie z.B. der Wikipedia, unterliegt ein geschlossenes Wiki in einer Organisation anderen Regeln und Vorgaben. Manchmal zerstören extrinsische Anforderungen von Außen eine vorhandene intrinsische Motivation. Nicht immer werden also Selbststimmung, Interesse und Spaß an erster Stelle stehen können. Folgende Fragen können Entscheidungshilfen sein:

- Können MitarbeiterInnen entscheiden, wo sie sich beteiligen?
- Ist ein restriktives Rechtmanagement notwendig?
- Müssen Beiträge vor der Veröffentlichung im internen Wiki freigegeben werden?
- Können MitarbeiterInnen neue, für sie relevante Themen anlegen?
- Darf das Wiki auch zur Organisation des Betriebsports eingesetzt werden?

Wer das Spannungsverhältnis zwischen intrinsischer Motivation und Anforderungen von außen kennt, kann beim Einsatz von Wikis in Unternehmen zentrale Stolpersteine identifizieren.

## Literatur

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



### Dr. Johannes Moskaliuk

schreibt auf [wissensblitze.de](http://wissensblitze.de) zu den Themen Social Software, Lernen und Wissenspsychologie. Ein Forschungsschwerpunkt ist der technologieunterstützte Austausch von Handlungswissen.