

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

Agnès Sophie Dubler

Im zunehmend dynamischen archivarisches Arbeitsumfeld ist ein effizientes Wissens- und Informationsmanagement elementar. Ein nützliches Instrument können hier archivinterne Wikis sein. Vorliegend wird ausgehend vom Modell der Wissenskooperation von K.S. Moser (2002) das Potential von Wikis im Wissens- und Informationsmanagement für den archivarisches Bereich untersucht. Es wird ein Vorschlag präsentiert, wie in Archiven durch den Einsatz von Wikis die Absicherung von Information und Wissen und deren Transfer innerhalb des Teams sichergestellt werden können. Dabei wird auch reflektiert, welche Informationen und Informationsebenen für ein Archiv-Wiki sinnvoll sein können. Zudem gibt eine Umfrage Aufschluss darüber, inwiefern in Schweizer Archiven bereits mit Wikis gearbeitet wird und welche Erfahrungen damit verbunden sind.

Dans un environnement de travail archivistique de plus en plus dynamique, il est essentiel de gérer de manière efficace les connaissances et les informations. Les wikis internes aux archives peuvent constituer, ici, un outil utile. Cet article examine le potentiel des wikis dans la gestion du savoir et de l'information dans le domaine des archives en se fondant sur le modèle de coopération en matière de connaissances élaboré par K.S. Moser (2002). L'auteure formule des propositions pour l'utilisation des wikis dans les archives, afin de garantir la protection des informations et des connaissances et leur circulation au sein de l'équipe. Une réflexion est également menée sur les niveaux d'information susceptibles d'être utiles dans un wiki d'archives. En outre, une enquête permet de savoir dans quelle mesure les archives suisses travaillent déjà avec des wikis et quelles expériences ont été réalisées.

In an increasingly dynamic working environment in the field of archives, it is essential to manage knowledge and information effectively. Internal archive wikis can be a useful tool here. This article examines the potential of wikis for knowledge and information management in archives, based on the model of knowledge cooperation developed by K.S. Moser (2002). The author puts forward proposals for the use of wikis in archives, in order to guarantee the protection of information and knowledge and its circulation within the team. She also looks at the levels of information that might be useful in an archive wiki. In addition, a survey has been carried out to find out to what extent Swiss archives are already working with wikis and what experience has been gained.

1 Hinführung

In diesem Beitrag soll das Potential von Wikis als Instrumente des Wissens- und Informationsmanagements in Archiven reflektiert werden.

Der Begriff des Wissens- und Informationsmanagements ist seit den 1990er Jahren ein fester Bestandteil der Überlegungen zur Firmenorganisation. Die Konzepte bezüglich der Strategien zur Wissensabsicherung, zum Wissenstransfer und zur Organisation des Wissens innerhalb einer Firma sowie die hierzu verwendeten Instrumente und *IT Tools* werden kontinuierlich weiterentwickelt.¹ Mit der Entwicklung des *Web 2.0* ist die Rolle von firmeninternen Wikis als Möglichkeit des Wissensmanagements in den Fokus der Firmen sowie der Forschung geraten.²

Es stellt sich doch die Frage, wie es in Archiven um das Wissensmanagement bestellt ist. Der Grossteil der Literatur zur Archivverwaltung befasst sich mit «klassischen» Fragen des Managements und der Strategieentwicklung und berührt kaum die Frage der Wissensabsicherung und des Wissenstransfers für die Mitarbeitenden.³ Sucht man hingegen gezielt nach Literatur zum Wissensmanagement im archivarischen Kontext und noch konkreter zu entsprechenden *IT Tools*, so finden sich wenige Resultate. Sie bestehen in erster Linie in vereinzelt Fallstudien.⁴ Ausnahme dazu bilden die Überlegungen von Angelika Menne-Haritz zu den Synergien zwischen Archivistik und Wissensmanagement.⁵ Zu Wikis als Managementtools in Archiven gibt es hingegen noch keine

1 Hislop et al. 2018; Roehl 2001.

2 Wagner 2004; Panahi et al. 2013; Hislop et al. 2018.

3 Becker et. al. 2016.

4 An et al. 2017; Martin 2005.

5 Menne-Haritz 2001.

Literatur. Bisher haben sich die Beiträge in erster Linie auf Wikis als *Tools* im Kundenkontakt konzentriert.⁶

Das Paradoxon dieser Situation drängt sich förmlich auf, denn sollten nicht gerade Archive als ausgewiesene Gedächtnisinstitutionen am Diskurs rund um das Wissens- und Informationsmanagement und die verschiedenen möglichen *Tools* beteiligt sein? Sind doch Archive gerade für die Konservierung und Transmission von Information zuständig.⁷ Auch das Arbeitsumfeld in den Archiven befindet sich derzeit im Wandel. Zum einen liegt dies an den technischen Entwicklungen und der Digitalisierung, die neue Spezialisierungen verlangen. Zum anderen wird das Arbeitsumfeld immer dynamischer. Daher stehen auch Archive vermehrt vor der Frage, wie sie innerhalb der Institution das Arbeitswissen weitergeben.⁸

Ausgehend von K. S. Mosers Modell der Wissenskoooperation⁹ soll überprüft werden, was ein Wiki im archivarischen Kontext leisten kann, und was dabei die Herausforderungen und potentielle Synergien zwischen Archivistik und Informationsmanagement sind. Dabei wird argumentiert, dass eine Kultur der Wissenskoooperation die Voraussetzung für ein erfolgreiches und gewinnbringendes Wiki bildet.

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

6 Theimer, 2011 a.

7 Zum Lifecycle des Archivguts: McKemmish 1994.

8 Zur zukünftigen Weiterentwicklung der Archive und des Records Managements auch im digitalen Umfeld: Theimer 2011 b; Toebak 2007.

9 Moser 2002 sowie Moser, Schaffner 2004.

2 Wissensmanagement und Informationsmanagement

2.1 Definition

Wissensmanagement (WM) bezeichnet einen Ansatz, in dem das Wissen durch verschiedene Verfahren, Techniken und Regeln innerhalb einer Körperschaft organisiert, verarbeitet und für ein Unternehmen oder eine Institution nutzbar gemacht werden soll. Das Wissensmanagement ist relevant auf allen Ebenen einer Organisation (Individuum, Gruppe, Organisation, zwischen Organisationen) und betrifft alle Hierarchiestufen.¹⁰ Es ist jedoch keine eigenständige Managementstrategie.¹¹ Das Wissensmanagement betrifft in erster Linie jene Arten von Informationen, die an einen Kontext bzw. an spezifische TrägerInnen/AkteurInnen gebunden sind, d.h. dass sie nur mit zusätzlichem Wissen, Erfahrungen oder Instruktionen richtig verstanden werden können. Das WM hat zur Hauptaufgabe, die Wissensflüsse und Wissensbestände, die an unterschiedliche Träger gebunden sind (Personen, soziale Praktiken, gelebte Kulturen, Routinen, Werkzeuge etc.) unabhängig von diesen zu organisieren, zu koordinieren und zu bewahren, um somit einer Entfremdung des Wissens vorzubeugen. Geeignete Methoden für Wissensmanagement sind z.B. Hospitationen, in die Lehre gehen, Beobachten oder die Analyse von Metaphern.¹² Vom Wissensmanagement ist das Informationsmanagement zu unterscheiden. Informationsmanagement betrifft diejenigen Typen von Daten, die ohne zusätzliche Erklärung abgerufen, genutzt und gespeichert werden können. Für das Informationsmanagement bieten sich standardisierte Methoden an, wie beispielsweise Berichte und Protokolle, Datenbanken, Wikis Handbücher und Lexika, Tabellen etc. Da diese einen normierten Charakter haben, können sie auch gut in elektronische Verwaltungssysteme integriert werden.¹³

10 Moser et al. 2000; Moser 2002.

11 Dick, Wehner 2002.

12 Moser 2002; Moser 2003.

13 Moser et al. 2000, 534.

2.2 Wissen und Information

Zum besseren Verständnis des Begriffs und der Reichweite von Wissensmanagement und seiner Unterscheidung zum Informationsmanagement ist es sinnvoll, zunächst die Begriffe Wissen und Information zu definieren.

Implizites Wissen oder Wissen liegt dem Handeln unbewusst zugrunde und ist an den Erfahrungsträger gebunden. Es kommt in bestimmten Kontexten meistens durch Aktion und Interaktion zu Tage. Das implizite Wissen entsteht durch Sozialisierung sowie Internalisierung und ist somit erfahrungsbasiert. Als sogenanntes prozedurales Wissen beinhaltet es das *Know-how*. Es erlaubt uns gerade Selbstverständlichkeiten in unserem Alltag zu verstehen, zu kommunizieren und zu bewältigen, wie beispielsweise Begrüßungsrituale, sowie Praktiken, Werkzeuge, gemeinschaftliche Bedeutungen (sog. Schweigende Dimension). Die Generierung von Wissen ist ein dynamischer Prozess der auf Interaktion und Kommunikation beruht und über vielfältige Mittel und Wege erfolgt. **Explizites Wissen oder Information** hingegen kann leicht kodifiziert und durch natürliche Sprache ausgedrückt werden. Es ist deklaratives Wissen, das Fakten und Inhalte beinhaltet und das «was» beantwortet. Explizites Wissen wird in diesem Aufsatz als dasjenige Wissen verstanden, das artikulierbar ist und in transferierbarer sowie in archivierbarer Form vorliegt und nicht mehr an ein Subjekt gebunden ist. Es handelt sich dabei um das Wissen, welches Fakten und Regeln, aber auch dokumentierte Erfahrungen umfasst und nach Konstruktionsregeln reproduzierbar ist. Expliziertes Wissen kann somit als Information verstanden werden, die nicht mehr an einen Akteur gebunden ist.¹⁴

Der Prozess des Transfers von Wissen zu Information, wird Explikation genannt. Diese bedeutet, Wissen in Information umzuwandeln, also die Externalisierung und das Zugänglichmachen von Wissen für andere. Dies erfolgt vor allem über Versprachlichung. Die Vermittlung von Wissen braucht daher soziale Fähigkeiten ebenso wie kommunikative Medien.¹⁵ Dieser Prozess der Explikation ist für das Wissensmanagement (WM) von besonderer Bedeutung. Gerade die Explikation impliziten Wissens bedarf besonderer Wissensmanagement-

14 Zum Verhältnis zwischen Wissen und Information: Mandl, Reinmann-Rothmeier 2000, 4-6. Zur Wissensspirale: Nonaka, Takeuchi 1997; Moser et al 2000, 534-536; Dick, Wehner 2002, 18-21; Schreyögg, Geiger 2004, 47-48; Moser 2017, 676. Blankenship, Ruona hingegen verwenden eher den Begriff eines Kontinuums: Blankenship, Ruona 2009, 291-298.

15 Moser 2002.

strategien, um eine gemeinsame Basis und eine gemeinsame gegenseitig verständliche Sprache für die Explikation und den Wissenstransfer zu schaffen.¹⁶

2.3 Wissenskooperation

Ein ausschlaggebendes Element für ein erfolgreiches Wissens- und Informationsmanagement ist die Wissenskooperation. Nach K. S. Moser bezeichnet diese die Bereitschaft und Fähigkeit sowie das Ausmass, in dem die Mitarbeitenden das eigene Wissen in den Arbeitsprozess einbringen und sich gegenseitig unterstützen, auch wenn kein direkter und unmittelbarer persönlicher Nutzen ersichtlich ist. Diese Motivation wiederum bedarf einer Kultur der Reziprozität. Diese entsteht durch *Bottom-up* und *Top-down* Prozesse von Seiten des Unternehmens sowie der Mitarbeitenden. Ohne diese ist es kaum möglich, ein Wissensmanagement erfolgreich zu führen, ansonsten helfen weder Wissensstrategie noch *IT Tools*.¹⁷ Die Wissenskooperation besteht also aus zwei Dimensionen: einerseits aus der Einstellung gegenüber der Wissenskooperation, andererseits aus der aktuellen Praxis der Wissenskooperation.¹⁸ Wenn also ein Klima der Wissenskooperation herrscht und sich die Mitarbeitenden mit der Organisation identifizieren können sowie ein gutes Verhältnis zueinander haben, dann übersteigt dies langfristig auch die punktuelle (und begrenzte) Motivation zum *Knowledge Sharing* durch Geldprämien. Das *Knowledge Sharing* muss also Teil der Unternehmenskultur bilden und entsprechend evaluiert und anerkannt sein.¹⁹ Die Förderung prosozialen Verhaltens hat gerade für die Organisation Vorteile, denn die Explikation von Wissen erfolgt dadurch einfacher. Dies wiederum befördert auch die organisationalen Lernprozesse, wodurch seinerseits neues Wissen kreiert wird. Diese Lernprozesse und die Kreation von neuem Wissen sind unabdinglich für die Weiterentwicklung einer Organisation.²⁰ Doch wie Razmerita et al.²¹ zeigen, ist die Motivation zum *Knowledge-Sharing* umso höher, je mehr Vertrauen in die Organisation sowie in die eigene Stellung in der Organisation und die eigene Arbeit (Selbstwirksamkeit) besteht und je

16 Moser et al. 2000; Moser 2003; Moser 2004; Dick, Wehner 2002, 16-22, Blankenship, Ruona 2009, 299-300.

17 Clases, Wehner 2002, 50-51; Moser 2002; Moser, Schaffner 2004, 236 sowie Moser 2017, 676

18 Moser 2002, 98.

19 Moser, 2002; Moser, Wodziki 2007; Moser 2017; Wang et al. 2014; Razmerita et al. 2016, 1228-1229.

20 Argote, Miron-Spektor 2011; Probst, Büchel, 1994, 18-21.

21 Razmerita et al, 2016.

höher die Identifizierung mit der eigenen Organisation und den Zielen der Organisation ist.

3 Wikis und das elektronische Gedächtnis eines Unternehmens

Information and Communications Technologies (ICTs) sind zu wichtigen Hilfsmitteln für das Wissens- und Informationsmanagement geworden. Es stellt sich immer mehr die Frage, wie diese Instrumente erfolgreich für die Prozesse der Erzeugung, der Kodifizierung und des Transfers von Wissen und Information eingesetzt werden können.²² Mit dem Ziel organisationalem Vergessen vorzubeugen, ist eine wesentliche Aufgabe der ICTs das Speichern und Auffinden von Unterlagen, sowie die Aktualisierung von Informationen. Ausserdem sollten sie je nach ihrer Funktion auch Kommunikation ermöglichen.²³ Probst et al. sprechen daher in Bezug auf ICTs vom elektronischen Gedächtnis der Organisation.²⁴

3.1 Wikis und das Web 2.0

Definition und Eigenschaften von Wikis:

Wikis bilden eine Untergruppe der Kommunikationsinstrumente und beruhen auf der Technologie des sog. *Web 2.0*.²⁵ Dies ermöglicht den NutzerInnen nicht nur Inhalte zu konsumieren, die einem auf statische Art präsentiert wurden (*Web 1.0*), sondern mit den Inhalten und auch mit anderen Nutzenden zu interagieren. Somit werden Informationen und Wissen ausgetauscht, weiterentwickelt und neu kreiert.²⁶

Wikis bestehen aus einem Set von verbundenen Webseiten, die durch Kollaboration von unterschiedlichen Nutzenden geschaffen und durch einen Webbrowser zugänglich gemacht werden. Von der Architektur her sind Wikis nicht sehr hierarchisch angelegt. Durch die *multi-user*-Technologie können mehrere NutzerInnen gleichzeitig daran arbeiten. Jede Webseite ist einzigartig und kann indiziert und somit gesucht und katalogisiert werden. Man braucht ein *Benutzerinterface* und man kann auch nicht-textuelle Inhalte einfügen wie

22 Roehl 2001; Clases, Wehner 2002, 50-51; Hislop et al. 2018, 148-177; Probst et al. 2012, 214-221.

23 Roehl, 2001, 158, 172-173; Probst et al. 2012, 214-221; Hislop et al. 2018, 148.

24 Probst et al. 2012, 214.

25 Wagner 2004; Bolloju, Wagner 2005; Hislop et al. 2018, 163-173

26 Hislop et al. 2018, 167.

Bilder, Videos, Sprachnachrichten. Diese werden als separate *Files* angehängt. Durch *Hyperlinks* können Inhalte ausserhalb des Wikis damit verbunden werden. Typisch für ein Wiki ist die Offenheit für die Edition der Beiträge und die Flexibilität des Inhalts. Die Arbeit an den Wiki-Seiten kann durch einfache Sprache (*plain text*) oder Auszeichnungssprache (*markup*-Sprache) geschehen und ist daher leicht erlernbar. Die Organisation des Wikis erfolgt thematisch, dabei erfolgt das *Mapping* des Inhaltes eins-zu-eins zwischen den Konzepten, den Informationen und ihrer Repräsentation im Wiki. Die Suche erfolgt zumindest über Titelsuche und Volltextsuche.²⁷

Die Besonderheit an einem Wiki liegt an der Art der Nutzung der *Software* durch die zusammenarbeitenden NutzerInnen (auch «the wiki way» genannt). Wikis basieren auf der Idee der Co-Autorenschaft der Nutzenden. Für die Nutzenden kommt es dadurch zu einem Paradigmenwechsel: das Wissen und die Information gehören nicht einer Person, sondern allen Verfassenden und diese bearbeiten die Inhalte gemeinsam weiter. Dadurch wird Wissen weiterentwickelt und neu kreiert. Das Wiki wächst, wird komplexer und kann mehr Fragen beantworten.²⁸ Die Interaktion erfolgt zudem nicht nur durch das Verfassen und Edieren von Wiki-Beiträgen, sondern auch durch die Kommentarfunktion und die *Shoutbox*.²⁹ Durch diese Möglichkeit des *Knowledge Sharings*, der Weiterentwicklung von Wissen und potenzieller Lernprozesse erinnert eine Wiki-Gemeinschaft auch an eine *Community of Practice*,³⁰ die die Kollaboration, den Austausch, das Lernen und Weiterentwickeln von Wissen in den Mittelpunkt stellt.³¹ Einerseits bildet ein Wiki das *Tool* der Gemeinschaft und andererseits entsteht durch die Arbeit am Wiki selbst eine *Community of*

27 Wagner 2004, 266-285.

28 Wagner 2004; Cress, Kimmerle 2008, 111-118; Ruth, Hughton 2009; Wang et al. 2009.

29 Ruth, Houghton 2009.

30 Eine Praxisgemeinschaft ist besonders geprägt durch die Elemente der Zusammenarbeit und von Lernprozessen, mit dem Ziel der Innovation und Weiterentwicklung eines bestimmten Interessensgebietes. Die Mitglieder der Gruppe entscheiden darüber, welche Informationen in welcher Form und durch welche Strukturen geteilt werden. Diese Praxisgemeinschaften entwickelten sich ursprünglich auf natürliche Art und Weise, z.B. in Form von Zünften. Der Begriff der *Community of Practice* wurde in den 1990er Jahren von Wenger und Lave auf den organisationalen Kontext verwendet und wird seitdem als Konzept im Wissensmanagement verwendet. Charakteristisch für eine *Community of Practice* ist deren freiwillige Natur und die Pflege einer gemeinsamen Identität. Daher ist es schwierig, eine Gruppe zu einer CoP bestimmen zu wollen. Dies ist eine der Herausforderung bei der Entwicklung von CoPs in Unternehmen. Damit eine *Community of Practice* in einem Unternehmen erfolgreich ist, muss daher bereits eine Kultur der Wissenskooperation gepflegt werden. Zur Entwicklung des Konzepts bei Wenger im Zeitraum von 1991 bis 2002 vgl. Li et al. 2009. Zur Anwendung von CoP im Wissensmanagement vgl. Probst et al. 2012, 174-178; Blankenship, Ruona 2009, 302; Wenger, Snyder 2000; Wenger et al. 2002. Für die Grenzen der CoP in Unternehmen vgl. Roberts 2006.

31 Ruth, Houghton 2009; Leuf, Cunningham 2004.

Practice. Es ist dennoch wichtig, dass es Direktiven für das Verfassen von Artikeln gibt. Diese sollten benennen, wie die Artikel strukturiert sein sollen, wie sie einander zugeordnet werden und welche Form sie einnehmen sollen, damit nicht eine konvolute Form wie bei Diskussionsforen entsteht.³² In einem Wiki können daher die Entwicklung (Versionen) der Artikel sowie die Autoren der Beiträge nachverfolgt werden. Durch dieses inkrementierende Verfahren ist meistens die neuste Version eines Beitrages, diejenige mit den besten Inhalten.³³

3.2 Wikis in Organisationen

Zunehmend werden Wikis in Organisationen auch innerhalb eines Informations- und/ oder Wissensmanagements eingesetzt, denn als *Tools*, die die Kollaboration durch Interaktion fördern, verkörpern Wikis:

“... in particular the highest attainable information sharing dream of an organization where a group of its members is voluntarily and unselfishly collaborating and creating knowledge and working towards a common goal to benefit the organization”.³⁴

Verschiedene Studien gehen dabei auf unterschiedliche Aspekte und Einsatzgebiete von Wikis und deren Potential sowie die Vorteile für ein Informations- und Wissensmanagement ein:

- Wikis ermöglichen den flexiblen und niederschweligen Informations- und Wissensaustausch, sowohl auf *Peer-to-Peer*-Ebene als auch von Experten zu Lernenden.³⁵ Durch die Kommentar- und Chatfunktion wird der Austausch überdies unterstützt.³⁶
- Hilfreich bei der Darstellung ist die Möglichkeit, Bilder, Videos und Audiodateien sowie weiterführende Links zu kreieren.³⁷
- Durch die gemeinsame Autorenschaft und den schnellen Zugriff auf vertrauenswürdige Information entwickeln die Mitarbeitenden Vertrauen zueinander.³⁸

32 Wagner 2004, 282.

33 Prasarnphanich, Wagner 2009, 33; Farley 2007.

34 Grace 2009, 66.

35 Bolisani, Scarso 2015; Andersen 2005; Arazy et al. 2016.

36 Grace 2009.

37 Wagner 2004.

38 Bolisani, Scarso 2015.

- Durch die Trackingfunktionen und die Möglichkeit, die verschiedenen Versionen der Artikel einzusehen, können die Mitarbeitenden die Entwicklung der Information nachverfolgen.³⁹ Dadurch kann auch direkter Kontakt zu den Autoren hergestellt werden.
- Technisch gesehen sind Wikis leicht zu erstellen und anzuwenden.⁴⁰
- Wikis kosten an sich nicht viel, es gibt auch Open-Source-Systeme.⁴¹
- Die Nutzenden wissen, wo sie strukturierte Informationen finden und diese mit eigenem Wissen anreichern und/ oder koordinieren können.⁴²
- Die Nutzenden haben Zugriff auf aktuelle Informationen.⁴³
- Die Organisation sowie die Mitarbeitenden verfügen über ein zentrales Repository, in dem sich die Informationen befinden.⁴⁴
- Es ist ein Tool, das in den Arbeitsalltag und die Arbeitsabläufe integriert werden kann. Sowohl als aktiv Schreibender oder als passiv Lesender.⁴⁵
- Richtig angewendet können Wikis Informationswege verkürzen und den Überschuss an E-Mails deutlich reduzieren.⁴⁶
- Wikis können potentiell bei der Vermittlung von implizitem Wissen helfen.⁴⁷

Bei allen Vorteilen, die Wikis auf den ersten Blick haben mögen, so hängt der Erfolg eines Wikis davon ab, wie oft sie genutzt werden, sowohl passiv als auch aktiv (*Contributors, Lurkers*) und welche Einstellung die Mitarbeitenden gegenüber der Arbeit mit dem Wiki haben.⁴⁸ Ausschlaggebend dabei ist, wie sehr die Mitarbeitenden Vertrauen in das Wiki und die Qualität der Informationen haben, also wie aktuell und nützlich diese für ihre Arbeit sind, sowie das Vertrauen in die Mitarbeit der KollegInnen. Zudem ist es wichtig, dass die Arbeit mit dem Wiki (sowohl das Lesen als auch das Schreiben) in den Arbeitsalltag integriert ist.⁴⁹ Für eine nachhaltige Implementierung eines Wikis ist es unabdingbar, dass die Mitarbeitenden aus eigener Motivation heraus mobilisiert werden, Teil einer (virtuellen, bzw. hybriden) *Community of Practice* zu werden und ihr

39 Grace 2009; Bolisani, Scarso 2015.

40 Wagner 2004; Grace 2009; Bolisani, Scarso 2015.

41 Grace 2009; Bolisani, Scarso 2015.

42 Wagner 2004; Grace 2009; Bolisani, Scarso 2015.

43 Bolisani, Scarso 2015; Grace 2009.

44 Wagner 2004; Grace 2009; Bolisani, Scarso 2015.

45 Bolisani, Scarso 2015.

46 Grace 2009.

47 Panahi et al. 2013; Grace 2009.

48 Arazy, Croitoru 2010; Majchrzak et al. 2006.

49 Grace 2009; Bolisani, Scarso 2015.

Wissen zu teilen.⁵⁰ Voraussetzung hierfür ist allerdings eine Basis des Vertrauens und der Reziprozität.⁵¹ Als eine zentralisierte Ressource, die einer dezentralen Gruppe von Diskutierenden Inhalte zur Verfügung stellt, welche von den Nutzenden selbst kreiert und weiterentwickelt werden müssen, hängt der Erfolg eines Wikis massgeblich von einer Kultur der Reziprozität, der Kollaboration und des *Knowledge Sharings* ab.⁵² Ansonsten ist das Wiki nutzlos.⁵³ Ein Wiki kann daher im Grunde nur funktionieren, wenn bereits eine Kultur der Wissenskooperation herrscht. Daher sind Wikis gerade bei ihrer Implementierung ziemlich betreuungsintensiv.⁵⁴

3.3 Wikis zwischen Informations- und Wissensmanagement

Die grosse Stärke von Wikis, wenn sie richtig eingesetzt und genutzt werden, liegt vor allem darin, dass sie eine Schnittstelle zwischen Wissensmanagement und Informationsmanagement bilden. Zum einen dienen sie der Externalisierung, zum anderen aber auch der Internalisierung von Wissen.⁵⁵ Durch die Artikel werden sie zu einer Plattform für Information. Durch die Kommentarfunktion, die Versionierung, die Chatfunktion und die Tatsache, dass bekannt ist, wer welchen Teil verfasst und weiterentwickelt hat, werden Wikis wiederum zu einem Raum des Dialogs. Sie geben dadurch die Möglichkeit zum informellen und persönlichen Austausch, weil die Experten auch direkt angesprochen werden können. Zudem können in Wikis auch Erfahrungsberichte (schriftlich oder als Audiodatei) gepostet werden; auch diese können helfen, implizites Wissen zu externalisieren. Sie sind ein gutes Beispiel für das Sammeln von kollektivem Wissen.⁵⁶ Obwohl Wikis in erster Linie (durch die Verschriftlichung von Wissen) für die Informationsvermittlung dienlich sind, können sie, wie gezeigt, auch im Bereich der Wissensvermittlung eingesetzt werden, vor allem aber bilden sie eine *Schnittstelle* zur impliziten Wissensvermittlung.

50 Grace 2009; Bolisani, Scarso 2015; Bhatti et al. 2018; Wang et al. 2009.

51 Arazy et al. 2016, 2373.

52 Bolisani, Scarso 2015; Argyris, Ransbotham 2016.

53 Yates et al. 2010, 544; Ruth, Houghton 2009, 136.

54 Stocker et al. 2012; Bolisani, Scarso 2015; Argyris, Ransbotham 2016.

55 Cress, Kimmerle 2008; Panahi et al. 2013, 390.

56 Panahi et al. 2013.

4 Wikis als Informationsmanagementinstrument im Archiv

4.1 Einsatz von Wikis als Informationsmanagementinstrument in Schweizer Archiven

Eine Umfrage, die im Rahmen der Masterthesis zum Abschluss des MAS ALIS durchgeführt wurde, zeigte klar auf, dass Wikis in Schweizer Archiven bisher nur in begrenztem Masse als Informationsmanagementinstrument eingesetzt werden.

Die Umfrage konnte unabhängig davon, ob ein Wiki in der Institution genutzt wird oder nicht, ausgefüllt werden, da zudem in Erfahrung gebracht werden sollte, inwiefern ein Interesse an Wikis im archivarischen Bereich besteht. Die Umfrage hat daher eher einen beschreibenden als einen rein empirischen Charakter. Sie umfasst fünf Frageblöcke. In einem ersten Frageblock geht es allgemein um den Einsatz von Wikis in der Archivinstitution und um die Frage, inwiefern diese Verwendung finden. Im zweiten Frageblock geht es um die Entscheidung des Managements, ein Wiki einzusetzen oder eben nicht sowie um die Erfahrungen bei der Einführung eines Wikis. Der dritte Frageblock richtet sich an die NutzerInnen von Wikis und ihre Erfahrungen bei der Anwendung von Wikis. Abschliessend erfolgen generelle Angaben zu der Institution sowie soziodemographische Angaben. Ziel war es, mit dem Fragebogen ein möglichst breitgefächertes Teilnehmerspektrum schweizweit zu erreichen. Es sollten Mitarbeitende aus verschiedenen Archiven, mit unterschiedlichen Sammlungsaufträgen und -profilen erreicht werden. Auch die Altersgruppen und Abschlüsse sowie die Position sollten unterschiedlich sein. Der Fragebogen wurde über drei Verteiler verschickt: Den Verein Schweizer Archivarinnen und Archivar, die Gruppe der Schweizer Fachhochschul- und Hochschularchive sowie den Verteiler des MAS ALIS Studiengangs 2020/2022. Der Umfragezeitraum lief vom 29.06.2022 bis zum 15.07.2022. Er stand in deutscher und französischer Version zur Verfügung. Von ca. 700 angefragte Personen, haben 83 auf die Umfrage geantwortet.

Entsprechend der Umfrage werden derzeit bis auf wenige Ausnahmen kaum Wikis als Informationsmanagementtools in Schweizer Archiven eingesetzt. Dies hängt sicherlich damit zusammen, dass häufig andere Formen und Tools des Informationsaustauschs verwendet werden. Interessanterweise haben die Befragten (unabhängig davon, ob sie nun mit einem Wiki arbeiten oder

nicht) oft auf *Records-Management-Systeme* (insbesondere GEVER) als Alternative zu Wikis verwiesen. In der Wahrnehmung der Befragten in Bezug auf Informationsmanagement scheint eine Entscheidung zwischen einem GEVER System und einem Wiki erfolgen zu müssen. Dies hängt sicherlich damit zusammen, dass derzeit im archivarischen Diskurs durch die fortschreitende digitale Archivierung, GEVER Systeme und die Fragen rund um digitales *Records Management* sehr präsent sind und immer mehr Anwendung in der Praxis finden. Dennoch ist nicht zu vergessen, dass *Records-Management-Systeme* und Informationsmanagementtools unterschiedliche Funktionen einnehmen. GEVER dokumentiert administrative und juristische Geschäftsvorgänge mit dem Ziel, die *Records* als Produkte dieser Arbeit zu archivieren (bzw. eliminieren). Das Wiki hingegen priorisiert die Aktualität der Information und deren dynamische Weiterentwicklung in einem kollaborativen Prozess. Es hat zum Zweck, die Mitarbeitenden in ihrer Arbeit (sozusagen bei der Produktion der *Records*) zu unterstützen. Sie sind daher eher als komplementär zu betrachten, und nicht als alternativ. In einem der Fälle wird dies auch so gehandhabt. Neben dem Verweis auf GEVER Systeme wird die Vorsicht gegenüber Wikis vor allem damit begründet, dass diese für die Mitarbeitenden arbeitsintensiv sind und die Zeit und Ressourcen dafür fehlen. Es wurde zudem auch angemerkt, dass Wikis evtl. für Mitarbeitende mit wenig IT-Erfahrung gewisse Hemmschwellen bei der Anwendung haben könnten.

Trotz aller Kritik an Wikis werden gleichwohl auch ihre Vorteile gesehen: Zentralisierung der Informationen zum Arbeitsalltag und zu den Arbeitsprozessen, deren regelmässige Aktualisierung sowie die Möglichkeiten für Informations- und Wissensaustausch und Kollaboration zwischen KollegInnen. Die Rückmeldungen von Seiten des Managements sowie der NutzerInnen sind durchgehend positiv. Sie zeigen, dass es in der Tat hilft, wenn bei der Implementierung von Wikis die Mitarbeitenden durch das Management unterstützt und mit Anweisungen und Hilfsmitteln versorgt werden. Sowohl von Seiten des Managements als auch von Seiten der Nutzenden wird die Arbeit mit dem Wiki als hilfreich und nutzbringend wahrgenommen.

4.2 Entwicklung eines Wikis im Universitätsarchiv Fribourg

Innerhalb des Universitätsarchiv Freiburg sind derzeit Überlegungen zur Nutzung eines Wikis als Mittel des Informationsmanagements innerhalb des Archivdienstes im Gange. In erster Linie geht es darum, die bereits vorhandenen Informationen zu Arbeitsabläufen innerhalb des Archivs und zu Recherchen so-

wie zu laufenden Dossiers (insbesondere zur Organisation von Abgaben) sowie Informationen zu Kontaktpersonen und Experten zu sammeln, strukturieren, und miteinander in Verbindung zu bringen. Bisher tauschten sich die Parteien vor allem mündlich über die Arbeitsabläufe und den Stand der Dossiers sowie über ihr jeweiliges Wissen und Kompetenzen aus. Dieses Wissen soll nun gesammelt und den Mitarbeitenden langfristig und in ständig aktualisierter Form zugänglich gemacht werden. Es soll möglich sein, diese Information nicht nur in Textform zu übermitteln, sondern auch potenziell Bild-, Video- und Audiodateien zu verlinken. Auch soll es ein *Tool* sein, dessen Pflege und Weiterentwicklung nicht von der Zahl der Mitarbeitenden abhängt, einfach zu konsultieren ist und weiterentwickelt werden kann. Ziel ist es, dass die Arbeit möglichst nahtlos von jemand anderem übernommen und weitergeführt werden kann.

Das Wiki soll den Mitarbeitenden in einem ersten Teil vor allem Informationen zu den Hauptaufgaben des Archivs bieten:

Informationsvermittlung, Recherchen:

- Nutzung der Datenbanken und des Archivinformationssystems (AIS): Information zu den Inhalten der von uns genutzten Datenbanken sowie des AIS' sowie Vorgehen bei Recherchen mit Tipps und Tricks.
- Rechercheanfragen: Ergebnisse von wiederholten Rechercheanfragen, mitsamt Angaben, woher die Informationen aus den Beständen stammen, und Beispiele von Antworten.
- Schutzfristen, Datenschutz: Informationen zu den Schutzfristen, deren rechtliche Grundlage und konkrete Anwendungsfälle und Beispiele, besonders auch bei Personendossiers und Bildern.

Erschliessung und Beschreibung:

- Beschreibung des Vorgehens bei der Erschliessung, der Beschreibung und der fachgerechten Verpackung von Unterlagen. Insbesondere bei Dossierserien, die regelmässig und ziemlich uniform weitergeführt werden. Dabei sollen Hinweise auf die Form der Angaben z.B. bei Datumsangaben, Signaturvergabe, Umgang mit Abkürzungen etc. gegeben werden.
- Liste mit den Publikationen, die regelmässig zur Archivierung abgegeben werden, damit nötigenfalls (wenn die Publikationen nicht an das Archiv weitergeleitet werden) bei den entsprechenden Stellen nachgefragt werden kann.

- Liste mit Archivierungsmaterialien und deren Verwendung mit Bildern.
- Knappe Darstellung, wie der ISAD G Standard auf unser Archiv angewendet wird, um eine uniforme Arbeitsweise im Archivtool sicherzustellen.

Verwahren und Konservieren:

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

Bewertung:

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

Glossar:

Es wird ausserdem ein Glossar mit den Definitionen der Begrifflichkeiten im archivarischen Lebenszyklus angelegt, damit auch gegenüber den abliefernden Einheiten ein einheitliches Vokabular verwendet wird.

Inhalte zum Kontext sowohl historischer Art zur Institution im Allgemeinen, zur Entwicklung des Universitätsarchivs sowie zur administrativen Historie werden entsprechend dem ISAD G Standard im AIS dargestellt und nicht noch einmal im Wiki abgebildet. Das geschieht auch und vor allem mit Blick auf den neuen Archivierungsstandard, *Records in Contexts*⁵⁷, welcher derzeit in Entwicklung ist. Dieser legt bei der Beschreibung einen Schwerpunkt auf den archivarischen und administrativen Kontext der Archivbestände. Entsprechend ist es angebracht, diese Informationen im AIS zu hinterlegen.

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

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

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

Ein dritter Teil des Wikis soll dem Onboarding Prozess im Archiv (Einrichten des Arbeitsplatzes, Vorgehen bei Anfrage für die Zugriffsrechte etc.) sowie den Arbeitserfahrungen der PraktikantInnen und temporären Mitarbeitenden gewidmet sein. Sie sollen darin ein FAQ führen sowie ihre Erfahrungen dokumentieren.

5 Konzipierung eines Wikis

An dieser Stelle soll zusammenfassend ein Leitfaden zur Konzipierung eines Wikis zur internen Nutzung in einem Archivdienst angeboten werden. Die Fragen sollen eine Hilfe für den Entscheidungs- und Organisationsprozess sein. Der Leitfaden integriert die bei Andersen und Argyris, Ransbotham dargestellten Erfahrungen bei der Implementierung eines Wikis von Seiten des Managements⁵⁸ sowie den Kreislauf zur Implementierung eines Wikis, dargestellt bei Grace⁵⁹ und Eplers Fragen zur Konzipierung von Wissenskarten.⁶⁰

58 Andersen 2005; Argyris, Ransbotham 2016.

59 Grace 2009.

60 Eppler 2008.

5.1 Voraussetzung: Wissenskoooperation

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

1. Herrscht ein Verhältnis der Reziprozität und des Vertrauens?
2. Gibt es ein Interesse an einer Zentralisierung von Informationen?
3. Gibt es ein Interesse an Kollaboration und gemeinsamer Weiterentwicklung von Informationen für den Arbeitsprozess?
4. Müssen Anreize von aussen für die Mitarbeit gesetzt werden?

5.2 Zweck des Wikis: Welche Ziele hat das Wiki?

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

1. Welche Aufgabe soll das Wiki innerhalb des Archivs erfüllen?
2. Welche Bedürfnisse der Mitarbeitenden sollen durch das Wiki abgedeckt werden?
3. Inwiefern sollen dadurch Kollaboration und Kommunikation angeregt werden?
4. Soll es als reines Nachschlagewerk dienen?
5. Sollen Projekte und deren Verlauf darin dokumentiert werden?
6. Soll Expertenwissen darin festgehalten werden?
7. Soll eher ein Austausch auf *Peer-to-Peer*-Ebene stattfinden?

5.3 Definition der Nutzergruppe

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

1. Welche Reichweite soll das Wiki haben?
2. Sollen ein Projektteam, Mitarbeitende einer Abteilung oder alle Mitarbeitende des Archivs damit arbeiten?
3. Sollen interne und/oder externe Mitarbeitende damit arbeiten?
4. Welche Funktionen nehmen die Mitarbeitenden im Archiv ein?
5. In welchen Sektionen sind sie tätig?

5.4 Analyse der Nutzergruppe

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

1. Müssen Anreize zur Kollaboration gesetzt werden?
2. Wie kann man die Mitarbeitenden zur Kollaboration für das Wiki motivieren?
3. Wer sind die Experten?
4. Wer sind die Lernenden/Juniors?
5. Sollen Rollen wie Autoren, *Shaper*, *Reader* etc. festgelegt werden?

5.5 Definition der Inhalte und der Funktionen

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

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

5.6 Organisation des Einführungsprozesses des Wikis

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

1. *Guidelines* zum Ziel und Verwendungszweck des Wikis.
2. Präsentation, weshalb das Wiki eingeführt wird, wer damit arbeiten soll.

3. *Guidelines* zum Verfassen von Beiträgen und die verschiedenen Möglichkeiten der Darstellung.
4. Präsentation der Funktionen (Chatfunktion, Kommentarfunktion etc.) und ihren Zweck.
5. Definition eines *Wiki-Champion*, der/die den Prozess begleitet und an den/die man sich wenden kann bei Fragen.
6. Evtl. Bestimmen einer Kerngruppe an Wiki-Autoren.
7. Eine «Kritische Masse» an Artikeln bereits im Vorfeld vorbereiten und direkt mit Einführung des Wikis publizieren.
8. Die Mitglieder der *Wiki-Community* sollten genügend Zeit erhalten, Beiträge zu verfassen, bzw. weiterzuentwickeln.
9. Möglichkeiten für *Feedback*.

5.7 Entscheidung für eine Software

1. Auswahl der *Software* aufgrund der Bedürfnisse der Mitarbeitenden und des Zwecks des Wikis.
2. Kosten?
3. Sicherheitsfaktoren?
4. Gibt es eine *in-house-solution* oder wird ein Produkt von aussen genommen?
5. Auf welchem Server sind die Informationen gespeichert?

5.8 Entscheidung für eine Archivierung des Wikis

1. Soll das Wiki überhaupt archiviert werden? Ist es nicht einfach nur ein Arbeitstool?
2. Über welche technischen Möglichkeiten zu einer Web-Archivierung verfügt die Institution?
3. Welche Strategie soll hierzu angewendet werden?

6 Fazit: Wikis im Archiv - Synergien gegen das organisationale Vergessen

Damit Wikis als Informationsmanagementinstrument wirksam werden können, ist eine Kultur der Wissenskooperation notwendige Voraussetzung. Denn so kann eine *Community of Practice* entstehen, die gemeinsam das Wiki weiter-

entwickelt und auf diese Weise Austausch- und Lernprozesse innerhalb der Organisation aufrechterhält. Zudem haben Wikis auch das Potential zu einem *Interface* zwischen Information und Wissen zu werden, denn AutorInnen und Lesende haben die Möglichkeit aufeinander zuzugehen und sich jenseits des Wikis weiter auszutauschen.

Wie die Rückmeldungen aus der Umfrage zeigen, können Wikis in Archiven problemlos eingesetzt werden, wenn sie mit entsprechenden Massnahmen (vgl. Leitfaden) eingeführt und anschliessend betreut werden. Gerade der in verschiedene Schritte strukturierte archivarische Arbeitsprozess (Bewertung, Selektion, Erschliessung, Beschreibung etc.) bietet sich für die Strukturierung eines Wikis an. Ich würde dem auch noch hinzufügen, dass gerade auch die Erfahrungen aus der Erschliessung und Beschreibung von Archivgut nach bestimmten Standards sowie das Vermitteln von Kontextinformation (Provenienz) für die spätere Interpretationsmöglichkeit des Archivguts hilfreich sein können, Wissen zu explizieren. Auf diese Weise entstehen Routine und Sicherheit für eine konzise schriftliche Wissensvermittlung. Durch die Offenheit des Wikis wirkt sich auch eine potentielle Fluktuation bei den Mitarbeitenden (steigende oder sinkende Mitarbeiterzahlen etc.) nicht auf dessen Qualität aus. Ganz im Gegenteil, bietet es vielmehr das Potential, gerade diese Dynamik aufzufangen und den Informationstransfer zu stützen und zu strukturieren.

In Schweizer Archiven werden Wikis, derzeit noch kaum eingesetzt. Es lässt sich feststellen, dass gegenwärtig das Interesse an GEVER Systemen höher ist. Dies liegt m.E. daran, dass zum einen Archive durch die digitale Archivierung zusehends auch für ein digitales *Records Management* zuständig sind. Aber sicherlich auch daran, dass dies mehr den archivarischen Arbeitsgewohnheiten und Prinzipien entspricht. Dennoch sollte man sich bewusst sein, dass beide Instrumente jeweils eine unterschiedliche Funktion im Kampf gegen das «organisationale Vergessen» einnehmen; GEVER dient der Informationsverwaltung (Geschäftsverwaltung mit Perspektive auf Archivierung, bzw. Kassation der Unterlagen) und Wiki dem Informationsmanagement. Die beiden Instrumente können in ihrer Funktion also als komplementär betrachtet werden.

Bibliographie

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

- Andersen, Epsen: Using Wikis in a Corporate Context, in: Wilbers, Karl; Hohenstein, Andreas (Hg): Handbuch E-Learning: Expertenwissen aus Wissenschaft und Praxis. Köln 2002, 1-16. <https://espen.com/papers/Andersen-2005-corpwikis.pdf> Abgerufen am 23.07.2022.
- Arazy, Ofer; Gellatly, Ian; Brainin, Esther; Nov, Oded: Motivation to Share Knowledge Using Wiki Technology and the Moderating Effect of Role Perceptions, in: Journal of the Association for Information Science and Technology 67, no. 10, 2016, 2362-2378.
- Arazy, Ofer; Croitoru, Arie: The Sustainability of Corporate Wikis: A Time-Series Analysis of Activity Patterns, in: ACM transactions on management information systems 1, no. 1, 2010, 1-24.
- Argote, Linda; Miron-Spektor, Ella: Organizational Learning: From Experience to Knowledge, in: Organization science (Providence, R.I.) 22, no. 5, 2011, 1123-1137.
- Argyris, Young "Anna"; Ransbotham, Sam: Knowledge Entrepreneurship: Institutionalising Wiki-Based Knowledge-Management Processes in Competitive and Hierarchical Organisations, in: Journal of information technology 31, no. 2, 2016, 226-239.
- Becker, Irmgard Christa; Haffner, Dominik; Koal, Valeska (Hg.): Ziele, Zahlen, Zeitersparnis. Wie viel Management brauchen Archive?, Beiträge zum 20. Archivwissenschaftlichen Kolloquium der Archivschule Marburg, Marburg 2016.
- Bhatti, Zeeshan Ahmed; Baile, Serge; Yasin, Hina Mahboob: Assessing Enterprise Wiki Success from the Perspective of End-Users: An Empirical Approach, in: Behaviour & information technology 37, no. 12, 2018, 1177-1193.
- Blankenship, Selena S; Ruona, Wendy E. A: Exploring Knowledge Sharing in Social Structures: Potential Contributions to an Overall Knowledge Management Strategy, in: Advances in developing human resources 11, no. 3, 2009, 290-306.
- Bolisani, Ettore; Scarso, Enrico: Factors Affecting the Use of Wiki to Manage Knowledge in a Small Company, in: Journal of knowledge management 20, no. 3, 2016, 423-443.
- Bolloju, Narasimha; Wagner, Christian: Supporting Knowledge Management in Organizations with Conversational Technologies: Discussion Forums, Weblogs, and Wikis, in: Journal of database management 16, no. 2, 2005, I-VIII.
- Clases, Christoph; Wehner, Theo: Handlungsfelder im Wissensmanagement, in: Lüthy, Werner; Voigt, Eugen; Wehner, Theo (Hg): Wissensmanagement-Praxis. Zürich, 2002, 39-57.
- Cress, Ulrike; Kimmerle, Joachim: A Systemic and Cognitive View on Collaborative Knowledge Building with Wikis, in: International journal of computer-supported collaborative learning 3, no. 2, 2008, 105-122.

- Dick, Michael; Wehner, Theo: Wissensmanagement zur Einführung: Bedeutung, Definition, Konzepte, in: Lüthy, Werner; Voigt, Eugen; Wehner, Theo (Hg.): Wissensmanagement-Praxis, Zürich 2002, 7-29.
- Eppler, Martin J: A Process-Based Classification of Knowledge Maps and Application Examples, in: Knowledge and Process Management 15, no. 4, 2008, 59-71.
- Farley, Martin: Web 2.0, Wikis, and the IP Community, in: Journal of intellectual property law & practice 2, no. 4, 2007, 251-257.
- Grace, Tay Pei Lyn: Wikis as a Knowledge Management Tool, in: Journal of knowledge management 13, no. 4, 2009, 64-74.
- Hislop, Donald; Bosua, Rachele; Helms, Remko: Knowledge Management in Organizations: a Critical Introduction, 4. Aufl., Oxford 2018.
- Leuf, Bo; Cunningham, Ward: The Wiki Way: Quick Collaboration on the Web, 2. Aufl., 2004.
- Li, Linda C; Grimshaw, Jeremy; M; Nielsen, Camilla; Judd, Maria; Coyte, Peter C; Graham, Ian D: Evolution of Wenger's Concept of Community of Practice, in: Implementation science 4, no. 1, 2009, 1-8.
- Mandl, Heinz; Reinmann-Rothmeier, Gabi: Die Rolle des Wissensmanagements für die Zukunft: Von der Informations- zur Wissensgesellschaft, in: Mandl, Heinz; Reinmann-Rothmeier, Gabi (Hg): Wissensmanagement : Informationszuwachs - Wissensschwund? - Die strategische Bedeutung des Wissensmanagements, München, Wien 2000, 1-18.
- McKemmish, Sue: The Records Continuum: Ian Maclean and Australian Archives First Fifty Years, Clayton 1994.
- Menne-Haritz, Angela: Wissensmanagement und Archive – Angebote der Archivwissenschaft für ein neues Wissenskonzept, in: Der Archivar 54, no 4, 2001, 43-56. (online Ausgabe)
- Moser, Karin S; Clases, Christoph; Wenner, Theo: Taking Actors' Perspectives Seriously: Whose Knowledge and what is managed? Knowledge Management in a Transdisciplinary Perspective, in: Häberli, Rudolph; Scholz, Roland W; Bill Alain; Welti, Myrtha (Hg): Transdisciplinarity: Joint Problem Solving Among Science, Technology, and Society: Vol. I, Zürich 2000, 534-538.
- Moser, Karin S: Wissenskooperation. Die Grundlage der Wissensmanagement-Praxis, in: Lüthy, Werner; Voigt, Eugen; Wehner, Theo (Hg): Wissensmanagement-Praxis. Zürich 2002, 97-113.

- Moser, Karin S: Metaphern des Selbst. Wie Sprache, Umwelt und Selbstkognition zusammenhängen, 2. Aufl., Lengerich 2003.
- Moser, Karin S; Schaffner, Dorothea: Die Bedeutung der Wissenskoooperation für ein nachhaltiges Wissensmanagement, in: Boris Wyssusek (Hg): Wissensmanagement komplex: Perspektiven und soziale Praxis, Berlin 2004, 227-242.
- Moser, Karin S: Metaphernanalyse als psychologische Wissensmanagement-Methode, in: Mandl, Heinz; Reinmann-Rothmeier, Gabi; (Hg): Psychologie des Wissensmanagements. Perspektiven, Theorien und Methoden, Göttingen 2004, 329-340.
- Moser, Karin S; Wodzicki, Katrin: The Effect of Reward Interdependence on Cooperation and Information-Sharing Intentions, in: Swiss journal of psychology 66, no. 2, 2007, 117-127.
- Moser, Karin S: The Influence of Feedback and Expert Status in Knowledge Sharing Dilemmas, in: Applied psychology 66, no. 4, 2017, 674-709.
- Nonaka, Ikujiro; Takeuchi, Hirotaka: Die Organisation des Wissens: wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen, Frankfurt/Main 1997.
- Panahi, Sirous; Watson, Jason; Partridge, Helen: Towards Tacit Knowledge Sharing over Social Web Tools, Journal of knowledge management 17, no. 3, 2013, 379-397.
- Prasarnphanich, Pattarawan; Christian Wagner: The Role of Wiki Technology and Altruism in Collaborative Knowledge Creation, in: The Journal of computer information systems 49, no. 4, 2009, 33-41.
- Probst, Gilbert J. B; Büchel, Bettina S. T: Organisationales Lernen: Wettbewerbsvorteil der Zukunft, Wiesbaden 1994.
- Probst, Gilbert J. B; Raub, Steffen P; Romhardt, Kai: Wissen managen: wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen, 7. aktual. Aufl., Wiesbaden 2012.
- Razmerita, Liana; Kirchner, Kathrin; Nielsen, Pia: What Factors Influence Knowledge Sharing in Organizations? A Social Dilemma Perspective of Social Media Communication, in: Journal of knowledge management 20, no. 6, 2016, 1225-1246.
- Roberts, Joanne: Limits to Communities of Practice, in: Journal of management studies 43, no. 3, 2006, 623-639.
- Roehl, Heiko: Instrumente der Wissensorganisation: Perspektiven für eine differenzierende Interventionspraxis, Wiesbaden 2001.
- Ruth, Alison; Houghton, Luke: The wiki way of learning, in: Australian journal of Educational Technology 2, no 25, 2009, 135-152.

- Schreyögg, Georg; Geiger, Daniel: Kann implizites Wissen Wissen sein? Vorschläge zur Neuorientierung im Wissensmanagement, in: *Wysusek, Boris (Hg): Wissensmanagement komplex: Perspektiven und soziale Praxis*, Berlin 2004, 43-55.
- Stocker, Alexander; Richter, Alexander Hoefler, Patrick; Tochtermann; Klaus: Exploring Appropriation of Enterprise Wikis: A Multiple-Case Study, in: *Computer supported cooperative work* 21, no. 2-3, 2012, 317–356.
- Theimer, Kate (Hg): *A Different Kind of Web: New Connections Between Archives and Our Users*, Chicago 2011. a
- Theimer, Kate: What Is the Meaning of Archives 2.0?, in: *The American archivist* 74, no. 1, 2011, 58–68. b
- Toebak, Peter M: *Records Management: ein Handbuch*, Baden 2007.
- Majchrzak, Ann; Wagner, Christian; Yates, Dave: Corporate Wiki Users: Results of a Survey, in *International Symposium on Wikis: Proceedings of the 2006 International Symposium on Wikis*; 21.-23. August Odense 2006, 99–104. DOI: 10.1145/1149453.1149472, abgerufen am 26.06.2022.
- Wagner, Christian: Wiki: A Technology for Conversational Knowledge Management and Group Collaboration, in: *Communications of the Association for Information Systems* 13, 2004, 265-289.
- Wang, Jun; Jin, Xin; Wu, Yun-peng: An Empirical Study of Knowledge Collaboration Networks in Virtual Community: Based on Wiki, in: *International Conference on Management Science & Engineering*, Moscow Russia, September 14-16, 2009, 1092-1097.
- Wang, Sheng; A. Noe, Raymond Wang, Zhong-Ming: Motivating Knowledge Sharing in Knowledge Management Systems: A Quasi-Field Experiment, in: *Journal of management* 40, no. 4, 2014, 978-1009.
- Wenger, Etienne C; Snyder, William M: *Communities of Practice: The Organizational Frontier*, Harvard business review 78, no. 1, 2000, 139-145.
- Wenger, Etienne; McDermott, Richard A; Snyder, William: *Cultivating Communities of Practice: a Guide to Managing Knowledge*, Boston, Massachusetts 2002.
- Yates, Dave; Wagner, Christian; Majchrzak, Ann: Factors Affecting Shapers of Organizational Wikis, in: *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 51, no. 3, 2010, 543-554.