

Florian Leander Mayer

# Erfolgsfaktoren von Social Media: Wie „funktionieren“ Wikis?

Eine vergleichende Analyse kollaborativer Kommunikationssysteme im Internet, in Organisationen und in Gruppen



## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort der Herausgeberin.....</b>	<b>V</b>
<b>Danksagung.....</b>	<b>VI</b>
<b>1. Einleitung, Konzeption und Zielsetzung der Arbeit.....</b>	<b>1</b>
1.1 Wikipedia – der „neue Brockhaus“ .....	1
1.2 Wikis in der Wissensgesellschaft.....	2
1.3 Konzeption & Zielsetzung der Arbeit .....	4
<b>2. Was sind Wikis? Geschichte, Definition &amp; Stand der Forschung....</b>	<b>6</b>
2.1 Wikipedia.....	6
2.1.1 Ursprung, Vorläufer & Historie der Wikipedia.....	6
2.1.2 Entwicklung der Wikipedia und Status Quo.....	9
2.1.3 Die Qualitätsdebatte rund um Wikipedia .....	14
2.2 Wikis im Internet – Relevante Entwicklungen abseits von Wikipedia.....	17
2.2.1 Die Wikimedia-Projekte .....	18
2.2.2 Weitere herausragende Wiki-Projekte .....	23
2.3 Definition – Wikis und das „Wiki-Prinzip“ .....	26
2.3.1 Entwicklungsgeschichte und Herkunft des Namens .....	26
2.3.2 Technischer Aufbau und Funktionen von Wikis.....	26
2.3.3 Rechtliche Grundlagen von Wikis .....	29
2.3.4 Das „Wiki-Prinzip“ .....	30
2.3.5 Wikis als Social Media im „Web 2.0“ .....	33
2.4 Wikis in Organisationen – Einsatzgebiete und Besonderheiten ...	38
2.4.1 Einsatzgebiete – Wikis als Tool zum Wissensmanagement .....	39
2.4.2 Einführung des Wikis und Entwicklung der Organisationsstruktur ..	41
2.4.3 Motivation zur Beteiligung.....	42
2.4.4 Aufmerksamkeitssteuerung und Position im Medien-Mix .....	44
2.4.5 Qualitätsmanagement und Strukturierung.....	45
2.4.6 Zugänglichkeit und Nutzbarmachung von Wissen.....	46
2.5 Stand der Forschung .....	47
<b>3. Theorie I: Begriffsdefinitionen und Beobachtungsrahmen.....</b>	<b>50</b>
3.1 Ausgangspunkt: Das Paradigma der Systemtheorie .....	50
3.2 Wikis als Kollaborative Kommunikationssysteme .....	52
3.2.1 Kommunikation & Handeln .....	52
3.2.2 Kollaboration - Geschichte & Definition.....	53
3.2.3 Der „blinde Fleck“ von Luhmann: Die vierte Selektion.....	54
3.3 Das Wiki in der Organisation und die Organisation im Wiki – zum Doppelcharakter der beiden Begriffe.....	56
3.4 Theorien mittlerer Reichweite.....	58

<b>4. Forschungsdesign: Daten &amp; Methoden .....</b>	<b>61</b>
4.1 Konzeption des Forschungsdesigns.....	61
4.1.1 Erste Exploration des Untersuchungsfeldes.....	61
4.1.2 Ableitung und Beschreibung des Forschungsdesigns.....	62
4.1.3 Auswahl der Untersuchungsobjekte und Erhebungsmethoden.....	65
4.2 Auswahl & Beschreibung der Untersuchungsobjekte.....	66
4.3 Datenerhebung & -auswertung .....	68
4.3.1 Methodenspektrum & -grundlagen.....	69
4.3.2 Analyserahmen und praktische Durchführung.....	72
4.4 Reflexion des Forschungsdesigns: Stärken & Schwächen .....	75
<b>5. Ergebnisse I: Erste Analysen der Fallstudien .....</b>	<b>77</b>
5.1 Fallstudien Internetwikis .....	77
5.1.1 Von Chefköchen und Küchenhilfen – zum Entstehungsprozess „exzellenter Artikel“ in der Wikipedia .....	77
5.1.2 Wikis und deren Gründer – zur besonderen Rolle der „Hebamme“ ..	82
5.1.3 Wikivoyage versus Wikitravel und andere „Forks“ – Auswirkungen der Kommerzialisierung von Wikis .....	86
5.2 Fallstudien Organisationswikis .....	90
5.2.1 Fallstudie 1 – „Blaues Wiki“ .....	91
5.2.2 Fallstudie 2 – „Gelbes Wiki“ .....	94
5.2.3 Fallstudie 3 – „Rotes Wiki“.....	100
5.2.4 Zwischenfazit: Wikis als „Leitmedien“ der Organisationskommunikation.....	103
5.3 Fallstudien Projekt-Wikis im Bereich e-Learning.....	104
<b>6. Ergebnisse II: Wie „funktioniert“ Kollaboration in Wikis?.....</b>	<b>110</b>
6.1 Anschlusskommunikation als Problem der „Lebendigkeit“ von Kommunikationssystemen.....	111
6.1.1 Zum Verhältnis von Struktur und Kommunikation.....	114
6.1.2 Kommunikation braucht Wahrnehmung.....	115
6.1.3 Fortsetzung von Kommunikation braucht Organisation.....	116
6.1.4 Realisation von Anschlusskommunikation braucht Motivation.....	117
6.2 Die Einheit von Aufmerksamkeit, Organisation & Motivation.....	118
6.3 Gestaltung & Wahrnehmung des Möglichkeitsraums .....	122
6.4 Erfolgsfaktor 1: Aufmerksamkeitsstrukturen .....	123
6.4.1 Externe Aufmerksamkeitsstrukturen.....	123
6.4.2 Interne Aufmerksamkeitsstrukturen im Wiki.....	126
6.5 Erfolgsfaktor 2: Organisationsstrukturen.....	130
6.5.1 Rollen und Redaktionsroutinen .....	131
6.5.2 Entwicklungsprozesse: Zwischen Standardisierung und Offenheit..	135
6.6 Erfolgsfaktor 3: Motivationsstrukturen .....	138
6.6.1 Intrinsische und extrinsische Motivation .....	139
6.6.2 Der Sinn von Sinnlosem.....	142

<b>7. Theorie II: Wikis, Social Media und gesellschaftlicher Wandel</b>	<b>146</b>
7.1 Neue Selektionsprogramme als Folge der Kommunikationsgesellschaft	148
7.1.1 (Journalistische) Gatekeeper als zentrale Selektionsinstanz	149
7.1.2 Neue Themenstrukturen: Zunehmender Selektionsdruck im Publikum	152
7.1.3 Aggregation & Gatekeeping durch Algorithmen: Zur „Doppelnatur“ der Social Media	154
7.1.4 „Filter-Bubble“ oder eher Zusammenspiel der drei Selektionsinstanzen?	157
7.2 Neue Öffentlichkeiten – mehr Partizipation?	159
7.2.1 Zwischen Euphorie und Ernüchterung – Aktuelle Diagnosen zur Partizipation in Social Media	159
7.2.2 Aufmerksamkeits- und Beteiligungsstrukturen in den Social Media	163
7.3 Neue Kommunikationsmuster der Social Media: Mikrokommunikation und Mikrokollaboration	166
7.3.1 Mikrokommunikation	167
7.3.2 Mikrokollaboration	171
<b>8. Schlussbetrachtung</b>	<b>177</b>
<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>180</b>
A Monographien und Aufsätze	180
B Zeitungsartikel und Internetquellen	193
C Quellenverzeichnis von Wiki-Artikelseiten (insb. Wikipedia)	199

## 1. Einleitung, Konzeption und Zielsetzung der Arbeit

### 1.1 Wikipedia – der „neue Brockhaus“

1996 erschien der „Brockhaus multimedial“ erstmals in digitaler Form auf CD-ROM (Flohr 1996)<sup>1</sup> – exakt 200 Jahre, nachdem das Projekt ins Leben gerufen wurde und sich unter Friedrich Arnold Brockhaus in Deutschland zu einer Institution der Wissensvermittlung und zum Synonym für das Wissensnachschlagewerk schlechthin entwickelt hatte (Zum Hingst 1995: 102ff.).

10 Jahre später geht diese Institution zu Ende, „Der Große Brockhaus“ erscheint 2006 (vermutlich) zum letzten Mal in gedruckter Form:

*„Die Zeit, in der man sich eine hervorragende Enzyklopädie von anderthalb Meter Umfang ins Regal stellt, um sich dort herauszusuchen, was man wissen will, scheint vorbei zu sein“ (Klaus Holoch, Brockhaus-Verlagssprecher in: Die Welt 13.02.2008)*

Das Ende der gedruckten Enzyklopädie aus dem traditionsreichen Verlags- haus ist auf drei Faktoren zurückzuführen: Erstens die *Digitalisierung*, die eine schnellere und kostengünstigere Produktion und Verfügbarkeit von Informationen nötig und möglich macht. Gedruckte (Nachschlage-)werke sind nicht nur teurer und nehmen mehr Platz in Anspruch, sondern sind in der schnelllebigen Informations- und Kommunikationsgesellschaft auch meist mit ihrem Erscheinen bereits veraltet<sup>2</sup>. Zweitens die *Vernetzung* im World Wide Web (WWW), die Informationen und ihre Nutzer<sup>3</sup> weltweit zusammenbringt. Damit verdrängt der Computer das Buch mehr und mehr als wichtigste Informationsquelle. Dritter Faktor ist die Entwicklung von

---

<sup>1</sup> Ironischerweise findet sich zu diesem wichtigen Ereignis in der Geschichte des Brockhaus eine nicht ganz korrekte Jahreszahl im Lexikon selbst: Der Brockhaus gibt als Erscheinungsdatum der ersten CD-ROM-Ausgabe 1998 an (vgl. Brockhaus 2011), der „Kompakt Brockhaus“ (in einem Band) ist jedoch bereits 1996 erschienen; vgl. hierzu Flohr 1996, Rahn o.J. und Keiderling 2005. Die Wikipedia ist in diesem Fall die bessere Informationsquelle.

<sup>2</sup> Selbstverständlich gilt das in Teilen auch für diese Publikation. Wissenschaftliche Werke haben jedoch zumeist den Vorteil, dass sie über die (schnell alternde) Beschreibungsleistung hinaus eine Erklärungsleistung erbringen, die (hoffentlich) länger „haltbar“ ist. Grundsätzlich unterliegen Erkenntnisse einer Sozialwissenschaft jedoch der Historizität – so beschreibt Max Weber die Soziologie als „ewig junge Wissenschaft“.

<sup>3</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wird in der Arbeit nur die männliche Form nicht-geschlechtsneutraler Begriffe verwendet. Gemeint sind jedoch selbstverständlich jeweils Männer *und* Frauen.

*partizipativen (Massen-)Medien* im Internet, die neben der reinen Speicherungs- und Verbreitungsleistung das schaffen, was Brecht sich schon 1932 in seiner Radiotheorie vom Rundfunk erhofft hatte, nämlich dass sich die Massenmedien von einem „Distributionsapparat zu einem Kommunikationsapparat“ entwickeln (Brecht 1932). Im Unterschied zur geläufigsten Definition von „Massenkommunikation“ nach Gerhard Maletzke (1963) sind die Medien im Internet, die heute unter dem Begriff „Web 2.0“ oder „Social Media“ subsummiert werden, nicht mehr durch Einseitigkeit, wohl aber noch durch ein disperses (Massen-)Publikum oder besser: eine „massenhafte Nutzerschaft“ zu charakterisieren.

Diese drei Entwicklungen sind Voraussetzung für das „Phänomen Wikipedia“, der frei verfügbaren, kostenlosen Online-Enzyklopädie, die von Ihren Nutzern selbst geschrieben wird. Seit ihrer Gründung am 15. Januar 2001 weist das Lexikon ein rasantes Wachstum hinsichtlich der Anzahl der Artikel, deren Umfang und der Anzahl der Autoren bzw. Mitarbeiter (die sog. „Wikipedianer“) auf, und das nicht nur in Amerika und Deutschland, sondern beinahe weltweit. Bereits 2005, nach etwa viereinhalb Jahren, hat die deutschsprachige Ausgabe der Wikipedia den Brockhaus in Umfang und Nutzung übertroffen<sup>4</sup> und ist weltweit zum Standard und Synonym als „Online-Enzyklopädie“ geworden.

Etwa seit dieser Zeit hat die Wikipedia nicht nur die Aufmerksamkeit der Medien, sondern auch der Wissenschaft auf sich gezogen. Im Kern steht dabei immer wieder die Frage, warum dieses Projekt überhaupt möglich ist: Warum erbringen Tausende von Freiwilligen ohne Entlohnung eine Arbeit, die vorher nur von (bezahlten) Experten erbracht wurde? Ist es überhaupt möglich, dass ein qualitativ hochwertiges und verlässliches Lexikon entstehen kann, wenn „Hinz und Kunz“ dort schreiben können, was ihnen gerade einfällt? (vgl. Schroer 2008; Stegbauer 2009)

## 1.2 Wikis in der Wissensgesellschaft

Das Interesse für das, was sich bei Wikipedia entwickelte, lenkte bald auch die Aufmerksamkeit auf das Thema „Wikis“ im Allgemeinen. Im Vordergrund stand dabei – trotz aller Kritik an der Qualität der Wikipedia – die Wahrnehmung, dass durch die Vernetzung von vielen (kleinen) Einzelleistungen ein Wert entsteht, der für die Allgemeinheit nützlich ist: so wird Wikipedia oft unter dem Aspekt des Kollektivguts diskutiert (vgl. Ciffolilli

---

<sup>4</sup> Die englischsprachige Wikipedia schaffte dies bereits 2004; vgl. Rieger 2004.

2003; Stegbauer 2009: 11-23). Wikipedia war somit quasi die „Killerapplikation“<sup>5</sup>, die Wikis zum Durchbruch verhalf.

Dies sollte sich auch auf andere Ziele und Anwendungsbereiche übertragen lassen: Wo mehrere Menschen an verschiedenen Orten oder zu unterschiedlichen Zeiten gemeinsam an einem Projekt zusammenarbeiten, empfiehlt sich ein Wiki (vgl. Ebersbach et al. 2008a: 13-18; Seibert et al. 2011: 61-63). Neben der *einfachen Bedienbarkeit* durch Nutzer, die Webseiten mithilfe eines Wikis leicht selbst und von überall bearbeiten können, macht die *Einfachheit in der Administration* (Wikis lassen sich schnell und einfach in meist schon vorhandener Server-Infrastruktur installieren) und vor allem die *Kostenlosigkeit* das Tool für den Einsatz in Organisationen interessant.

Besondere Bedeutung bekommen Wikis dabei durch den Wandel der Industrie- zur Wissensgesellschaft<sup>6</sup>: Wissen ist nach Daniel Bell (1973) die wichtigste Ressource der postindustriellen Gesellschaft – zentrale Probleme sind demnach die Konstruktion und die Verfügbarkeit bzw. Verbreitung von Wissen. Helmut Willke beschreibt als zentrales Merkmal der Wissensgesellschaft, dass „Wissen und Expertise einem Prozeß der kontinuierlichen Revision unterworfen sind und damit Innovationen zum alltäglichen Bestandteil der Wissensarbeit werden“ (Willke 1998: 355). Wikis werden diesem Wandel in besonderem Maße gerecht: Im Vergleich zu gedruckten Lexika können sie ständig aktualisiert werden und werden so dem Prozesscharakter der Wissensarbeit, dem „work in progress“ gerecht.

Im Bereich des „Wissensmanagements“ von Organisationen finden Wikis daher starke Verbreitung (Fritz 2007; Bergmann 2007; Mueller 2010; Jüngling 2011). Zu den typischen Anwendungsfeldern von Wikis in Organisationen gehören unter anderem die interne Wissensablage („Knowledge Base“), die Projektarbeit und -dokumentation sowie der Einsatz als E-Learning-Tool oder als unternehmensweites Intranet (vgl. Mayer/Schoeneborn 2008, Blaschke 2008).

Die Hoffnungen dazu sind oftmals hoch gesteckt: Wikis im Internet repräsentieren wahlweise die „Kraft der kollektiven Intelligenz“ (Weiss 2005)

---

<sup>5</sup> Unter dem Begriff „Killerapplikation“ versteht man die Anwendung einer neuen Technik, die deren Nutzen sichtbar macht und ihr damit zum Durchbruch und zu einer breiten Nutzerschaft verhilft, z.B. die Glühbirne für den Strom, die Tabellenkalkulation und DTP für den PC, „Rebel Assault“ für die CD-ROM oder der Film „Star Wars Ep. 1“ für die P2P-Tauschbörsen. (vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Killerapplikation>).

<sup>6</sup> Der Begriff der Wissensgesellschaft war Ende der 90er Jahre ein zentrales Paradigma soziologischer Gesellschaftsdiagnosen; vgl. dazu Heidenreich 2002.

oder den „Digitalen Maoismus“ (Lanier 2006). In Organisationen gleichen sie einer „Kulturrevolution“, sie sollen Organisationen gar „flacher und anarchischer“ machen (Bergmann 2007) und verbreiten sich inzwischen angeblich „viral“ (Carlin 2007). Als „Wikinomics“ verändert das Prinzip der Kollaboration nicht nur wirtschaftlich einfach „alles“ (Tapscott/Williams 2006: „Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything“) sondern führt als „Wiki-Revolution“ vermutlich sogar zum „Absturz und Neustart der westlichen Demokratie“ (Plaum 2012).

Geht es auch eine Nummer kleiner? Die vorliegende Arbeit ist weit davon entfernt, der Web 2.0-Euphorie oder -Skepsis zu verfallen. Ihr ist vielmehr bewusst, dass in der ersten Phase Neuer Medien regelmäßig große Hoffnungen und Befürchtungen auftauchen (vgl. Stöber 2003: 208-223). Um dieser Erkenntnis gerecht zu werden, wird der Fokus nicht nur auf die „herausragenden“ Wikis im Internet oder die „Best Practice“-Beispiele in Organisationen gelegt, sondern die Bandbreite der großen und kleinen Wikis differenzanalytisch betrachtet. Die kollaborative Arbeitsweise in Wikis hat jedoch neue Strukturen der Kommunikation etabliert, die inzwischen in zahlreichen Web-Anwendungen der sogenannten „Social Media“ oder Onlinevarianten von Office-Programmen fortgeführt werden. Das Wiki-Prinzip bleibt also erhalten, selbst wenn Wikis als Software irgendwann verschwunden oder in anderen Plattformen aufgegangen sind.

### 1.3 Konzeption & Zielsetzung der Arbeit

Ausgangspunkt der vorliegenden Dissertation war das bis September 2010 laufende DFG-Forschungsprojekt „Netzwerkgestützte kollaborative Kommunikationssysteme: Eine vergleichende Analyse öffentlicher und organisatorischer Wissensplattformen“ unter der Leitung von Prof. Dr. Anna M. Theis-Berglmair an der Forschungsstelle „Neue Kommunikationsmedien“ der Universität Bamberg. Darin wurden die Differenzen zwischen Wikis im Internet und in Organisationen erforscht, also die Heterogenität in Abhängigkeit vom Kontext. Zentrale Fragestellungen waren dabei,

*„inwieweit sich kollaborative Kommunikationssysteme in unterschiedlichen Kontexten hinsichtlich a) des Zugangs, b) der Beteiligung und Motivation sowie c) den Prozessen der Qualitätssicherung unterscheiden und auch d) hinsichtlich der zum Einsatz kommenden „Programme“ auf der Mikro- und der Mesoebene. Insgesamt standen die Voraussetzungen und Funktionsbedingungen öffentlich zugänglicher versus organisational gebundener Wiki-Kommunikationssysteme sowie die damit verbundenen Gemeinsamkeiten und Unterschiede der „Logiken“ des Wissensmanagements im Mittelpunkt des Projekts.“ (Theis-Berglmair/Mayer 2011: 4)*



Im Verlauf der Studien ergab sich aber das Bild, dass der Unterschied zwischen den verschiedenen Wikis *innerhalb* des Internets oder der des organisationalen Kontexts bereits so groß war, dass die Heterogenität nicht allein durch den Kontext erklärt werden kann. Deshalb werden in der anschließenden, vorliegenden Analyse die Gemeinsamkeiten, insbesondere die *gemeinsamen Unterschiede* herausgearbeitet, die kollaborativer Wiki-Kommunikation zugrunde liegen.

Durch diese Herangehensweise hat sich die Arbeit hohe Ziele gesteckt:

- Sie will erklären, wie Wikis „funktionieren“. Was macht Wikis – unabhängig von ihrem (strukturellen, situativen) Kontext – "erfolgreich", im Sinne von kommunikativ lebendig?<sup>7</sup> Welche Strukturprinzipien liegen kollaborativen Kommunikationssystemen zugrunde? (→ Kapitel 6)
- Sie will dadurch einen Beitrag zur Weiterentwicklung der Systemtheorie leisten, indem sie einen „blinden Fleck“ schließt: Auf einer allgemeinen Betrachtungsebene sind Soziale Systeme zwar autopoietisch, d.h. sie reproduzieren sich selbstreferentiell aus ihren Elementen, genauer: aus Kommunikation. Auf der Ebene *spezifischer* Kommunikationssysteme (wie z.B. Wikis) bleibt aber offen, warum ausgerechnet dort Anschlusskommunikation stattfindet (und nicht anderswo oder eben nicht mehr). Gibt es bestimmbar „Erfolgsfaktoren“, die Anschlusskommunikation in diesen Systemen wahrscheinlicher machen? (→ Kapitel 6.1 und 6.2)
- Anhand dieser Überlegungen versucht die Arbeit gesellschaftlichen Wandel (oder zumindest zwei Strukturprinzipien gesellschaftlichen Wandels) zu diagnostizieren. Welche neuen Strukturen oder Formen gesellschaftlicher Kommunikation lassen sich bei Wikis bzw. Social Media beobachten? (→ Kapitel 7)

Zuvor soll jedoch das Themenfeld „Wikis“ näher definiert und beschrieben werden (→ Kapitel 2), der Theorierahmen entwickelt (→ Kapitel 3) sowie das Forschungsdesign und die Fallstudien (→ Kapitel 4 und 5) dargestellt werden.

Dabei betritt die Arbeit auch methodisches Neuland: Neben klassischen Erhebungs- und Auswertungsverfahren wie Befragung und Beobachtung konnten aufgrund der Kooperation mit Informatikern Netzwerkanalysen durchgeführt werden, die erstmals eine dynamische Darstellung der Themen- und Autorennetzwerke in Wikis ermöglicht haben.

---

<sup>7</sup> Natürlich muss der Begriff des „Erfolgs“ noch näher definiert werden – siehe dazu Kapitel 6.