



universität
wien

MAGISTERARBEIT

Titel der Magisterarbeit

„Wikis in der internen Kommunikation“

-eine explorative Studie am Beispiel von Radio Stimme mit Fokus auf
Transparenzerleben und Motivation der RedakteurInnen

Verfasserin

Gabriele Hametner Bakk. phil. BA

angestrebter akademischer Grad

Magister der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, Juni 2010

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 066 841

Studienrichtung lt. Studienblatt: Publizistik- und Kommunikationswissenschaft

Betreuer: Ao. Univ.-Prof. Dr. Dr. h. c. Roland Burkart

*„Die Fähigkeit des Erstaunens über den Gang der Welt
ist Voraussetzung der Möglichkeit des Fragens nach ihrem Sinn.“*

Max Weber

Verblüffend eigentlich, dass jene Worte, die als letzte geschrieben wurden am Anfang dieser Arbeit stehen. Diese Worte zu schreiben war gleichzeitig auch die Belohnung für ein monatelanges Tauziehen und Arbeiten an diesem „Büchlein“. Mit mir haben viele liebe Menschen gezogen und mich fachlich und emotional unterstützt. Manchmal sogar ohne dass sie oder ich das bewusst gemerkt hätten. Darum möchte ich hier einfach noch ein paar Namen nennen und danke sagen, dass ihr für mich da seid und mir den Rücken in allen erdenklichen Lebenslagen stärkt. Schön, dass es euch in meinem Leben gibt!

Danke an Anna, Babsi, Betti, Christine F., Corne, Dette, Gabi, Hannah, Julia B., Kathi, Karin St., Karina, Lisi G., Lisi R., Moni, Sophie, (in alphabetischer Reihenfolge)

Danke auch an meine Mama und Papa und meine ganze Familie, durch euch konnte ich zu dem wachsen wie und wer ich bin.

Danke an das Radio Stimme Team, dass ihr euch für die Interviews Zeit genommen habt. Ich hoffe, die Ergebnisse helfen euch in der Entwicklung des Wiki.

Danke an Roland Burkart, der mich mit seiner ruhigen und motivierenden Art durch den Dschungel Magisterarbeit begleitet hat.

Zur Rolle des Binnen I in dieser Arbeit

Um den allgemeinen Lesefluss zu stören und um die nach wie vor bestehende Ungleichheit in der Behandlung von Frauen und Männern in Erinnerung zu rufen, verwende ich in dieser Magisterarbeit bewusst die geschlechtsneutrale Formulierung. Wo sich dies nicht machen lässt, werde ich abwechselnd beide Formen anführen oder auch das Binnen „I“ verwenden.

All jene Männer und Frauen, die sich am Binnen I in dieser Arbeit stören, soll es als stete Erinnerung an soziale Ungerechtigkeiten zwischen den Geschlechtern in unserer Gesellschaft dienen. So wie das I ein konstanter Stachel im „Lesebild“ der Sprache ist, so ist die soziale Ungerechtigkeit ein steter Stachel in der Lebensrealität der Frauen und Männer in diesem Land. Erst wenn sich diese Ungerechtigkeitsschere schließt, kann das „I“ wieder klein(er) werden.

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG.....	1
1.1	Theoretischer Hintergrund und Erkenntnisinteresse	2
2	RADIO STIMME	5
2.1	Was ist Radio Stimme?	5
2.2	Wer ist Radio Stimme?.....	6
2.3	Arbeitsteilung für die Sendungen	6
2.4	Interne Kommunikation bei Radio Stimme	8
2.4.1	<i>Persönliche Kommunikation</i>	8
2.4.2	<i>Elektronische Kommunikation</i>	9
2.5	Das Wiki von Radio Stimme.....	10
2.5.1	<i>Technische Details und Komponenten des RaSt Wikis</i>	11
2.5.2	<i>Inhalte des Radio Stimme Wikis</i>	12
3	ORGANISATIONSKOMMUNIKATION.....	14
3.1	Zum Begriff „Organisation“	14
3.2	Organisationsstruktur	16
3.3	Organisationskommunikation.....	18
4	INTERNE KOMMUNIKATION.....	20
4.1	Exkurs zum Begriff „Kommunikation“	22
4.2	Interne Kommunikation nach Szyszka	23
4.2.1	<i>Interne PR vs. externer PR</i>	27
4.3	Funktionen und Ziele interner Kommunikation	28
4.3.1	<i>Messbarkeit interner Kommunikation</i>	30
4.3.2	<i>Exkurs: Effektivität und Effizienz</i>	31
4.3.3	<i>MitarbeiterInneninformation vs. -kommunikation</i>	33
4.4	Kommunikationsrichtung	34
4.5	Kernbereiche der internen Kommunikation	35
4.5.1	<i>Persönliche Kommunikation</i>	36
4.5.2	<i>Elektronische Kommunikation</i>	37
4.5.3	<i>Schriftliche und gedruckte Kommunikation</i>	39
4.6	Medien Mix in der internen Kommunikation.....	39
4.6.1	<i>Exkurs zum Begriff „Medium“</i>	40
4.6.2	<i>Symbolische Bedeutung der Medienwahl</i>	41
4.6.3	<i>Media-Richness-Theorie</i>	42
5	WIKIS.....	44
5.1	Kommunikationswissenschaftliche Zuordnung	46
5.1.1	<i>Web 2.0</i>	46
5.1.2	<i>Social Web/Social Software</i>	47
5.1.3	<i>Social-Web-Applikationen (SWA) in der Organisationskommunikation</i>	49
5.2	Komponenten eines Wikis.....	51
5.3	Anwendungsmöglichkeiten	52

5.4	Der Wiki-Effekt.....	53
5.5	Nachteile im Einsatz von Wiki Software.....	54
6	DAS KONZEPT DES TRANSPARENZERLEBENS	56
6.1	Voraussetzungen für Transparenzerleben.....	57
6.2	Konsequenzen von Intransparenz	61
6.3	Transparenz in der elektronischen Kommunikation	62
7	MOTIVATION.....	63
7.1	Intrinsische und extrinsische Motivation	64
7.2	Flow-Erlebnisse	65
7.3	Stufentheorie nach Maslow.....	67
7.4	Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg, Mausner und Snyderman.....	68
7.5	Exkurs: Das „Motiv“ Ehrenamt	69
8	UNTERSUCHUNG	71
8.1	Zielsetzung und Forschungsfragen	71
8.2	Untersuchungsgegenstand.....	72
8.3	Theoretische Problemperspektive	73
8.4	Konkretes Untersuchungsdesign.....	74
8.4.1	<i>Datenerhebung</i>	74
8.4.2	<i>Operationalisierung</i>	75
8.4.3	<i>Auswertungsmodell</i>	78
9	AUSWERTUNG	85
9.1	Kategorienbildung.....	85
9.1.1	<i>Die erlebte Transparenz</i>	85
9.1.2	<i>Die Funktionen der internen Kommunikation</i>	90
9.1.3	<i>Die Motivation für Radio Stimme und das Wiki</i>	91
9.2	Interpretation der Ergebnisse	97
9.2.1	<i>Funktionen interner Kommunikation und Transparenzerleben bei Radio Stimme</i>	97
9.2.2	<i>Motivation bei Radio Stimme</i>	102
9.2.3	<i>Interpretation im Hinblick auf die Hauptfragestellung und Thesenbildung</i>	107
10	ZUSAMMENFASSUNG UND RESÜMEE	111
11	BIBLIOGRAPHIE	115
11.1	Bücher	115
11.2	Onlinequellen.....	118
12	ANHANG	120
12.1	Leitfaden des problemzentrierten Interviews.....	120
12.2	Empirisches Material	122
12.3	Abstract	171
12.4	Lebenslauf	173

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Screenshot des Radio Stimme Wiki (18. 2. 2010)</i>	12
<i>Abbildung 2: Organisation als kommunikatives Gebilde (Quelle: SZYSZKA. 2006. 59)</i>	17
<i>Abbildung 3 „Kommunikationskanäle gezielt einsetzen“ (Quelle: MAST. 2002. 166. In Anlehnung an DAFT R. L. /LENGEL, R.H. (1986): Organizational Information Requirements – Media Richness and Structural Design. In: Management Science, Vol. 32/Nr. 5, S. 554-571)</i>	43
<i>Abbildung 4: Dreiecksmodell (Quelle: EBERSBACH. 2008. 35)</i>	49
<i>Abbildung 5: Transparenz als Vergleich zweier subjektiver Zustände (Quelle. HOLZMANN. 2006. 45)</i>	57

Abkürzungsverzeichnis

<u>Abb.</u>	<u>Abbildung</u>
<u>BMASK</u>	<u>Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz</u>
<u>bzw.</u>	<u>beziehungsweise</u>
<u>ebd.</u>	<u>ebenda</u>
<u>et al.</u>	<u>Und andere</u>
<u>f</u>	<u>folgende</u>
<u>ff</u>	<u>fort folgende</u>
<u>NGO</u>	<u>Nongovernmental-Organisation(en)</u>
<u>NPO</u>	<u>Nonprofit-Organisation</u>
<u>NPOs</u>	<u>Nonprofit-Organisationen</u>
<u>NRO</u>	<u>Nicht-Regierungs-Organisation(en)</u>
<u>PKW</u>	<u>Publizistik- und Kommunikationswissenschaft</u>
<u>RaSt</u>	<u>Radio Stimme</u>
<u>SR-Modell</u>	<u>Stimulus-Response-Modell</u>
<u>SWA</u>	<u>Social Web Applikation(en)</u>
<u>v.a.</u>	<u>vor allem</u>
<u>vgl.</u>	<u>Vergleiche!</u>

1 Einleitung

„Kommunikation ist eine sehr persönliche Angelegenheit. Im gemeinnützigen Bereich wird Vertrauen großgeschrieben; Offenheit und Transparenz bilden daher die Grundlagen guter Kommunikation. Wer effektiv nach außen auftreten will, muss intern gut mit den Mitarbeitern reden.“ (BRÖMMLING. 2007. 9)

Zwei Ausgangspunkte motivieren mich zu dieser Arbeit. Bevor ich meine persönliche Erfahrung näher schildere, möchte ich zuerst kurz auf die theoretische Ausgangssituation eingehen: Um in einer Organisation ein Ziel zu erreichen, bedarf es interner Kommunikation. Die Leistungsfähigkeit kommunikativer Abläufe in Organisationen ist grundlegender Baustein für den Erfolg einer Organisation und die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen (MAST. 2007. 758f). Von Seiten der externen PR ist bekannt, dass es verschiedenste Kommunikationskanäle gibt, gleiches gilt für die interne Kommunikation. Auch hier haben die „neuen Medien“ und Web 2.0 in den letzten Jahren Veränderungsimpulse gegeben. E-Mail, Chat, Social Networking und Wikis haben sich im Intranet und der internen Kommunikation vieler Unternehmen und Organisationen etabliert. Die Ziele der internen Kommunikation sind die gleichen geblieben, aber das Repertoire hat sich erweitert. Vor diesem Hintergrund greift diese Arbeit nun eines dieser „neuen Medien“ heraus und beschäftigt sich mit **Wikis und deren Einsatz in der internen Kommunikation**.

Das Fehlen interner Kommunikation wird in Nonprofit Organisationen (NPOs) oft beklagt und eine funktionierende interne Kommunikation als Allheilmittel für verschiedenste Probleme betrachtet. Dies stellt nicht nur Wopfner eingangs in seiner Diplomarbeit 2003 fest, sondern kann ich auch aus eigener jahrelanger Erfahrung in der Vereinsarbeit bestätigen. Allerdings muss hier richtig gestellt werden, dass interne Kommunikation sehr wohl vorhanden ist, es fehlt nur oft das Bewusstsein, dass es dafür aktive Schritte, Planung und Verantwortliche für diesen Bereich dafür braucht. In meiner Vereinerfahrung ist mir auch immer wieder aufgefallen, dass Vereinsmitglieder sich mehr Transparenz innerhalb ihrer Organisationen wünschen, was auch Brömmling im Eingangszitat dieses Kapitels betont. Das Verlangen nach Transparenz und Mitsprache betrifft meistens alle Teilbereiche eines Vereins, da grundsätzlich ein offenes Gesprächsklima gewünscht wird (Vgl. auch MAUTNER. 2007. 608). Transparenz scheint hierbei für einen effizienten Arbeitsablauf wichtig zu sein, aber auch um

Verantwortlichkeiten für verschiedene ehrenamtliche Tätigkeiten sichtbar zu machen (unter anderem auch für externe Geldgeber). Mitglieder in einem Verein/NPO erheben Anspruch auf Mitsprache und Informationen über Entscheidungen. Außerdem ist es besonders wegen der hohen ehrenamtlichen MitarbeiterInnenfluktuation notwendig, Wissen und Know-How zu speichern und somit Informationen transparent zugänglich zu machen. Ebenso ist das Thema Motivation immer wieder auf der Tagesordnung von Vereinsklausuren. Wie kann man motivieren? Was hält die Menschen von der Mitarbeit ab? Diese und ähnliche Fragen werden immer wieder behandelt. Soweit also zum persönlichen Eindruck über interne Kommunikation in Vereinen.

1.1 Theoretischer Hintergrund und Erkenntnisinteresse

Wissenschaftliche Arbeiten zu NPOs sind rar. Ziel dieser Arbeit ist es daher theoretisch und empirisch zu beleuchten, was ein Wiki für die interne Kommunikation einer (Nonprofit)-Organisation leisten kann. Beispielsweise wird Effizienz in der Theorie immer wieder als Ziel interner Kommunikation formuliert. So nützt effiziente interne Kommunikation der raschen Informationsverarbeitung und Entscheidungsfindung in einem Unternehmen, der beschleunigten Umsetzung von Plänen und Projekten, der Steigerung der Produktivität bei Veränderungsprozessen und der **MitarbeiterInnenmotivation und –bindung**. Scheitert ein Projekt heißt es oft „Es wurde zu wenig kommuniziert“ (MAST. 2007. 759). Winterstein nennt als organisatorische Effizienzkriterien die **Transparenz**, Informationswesen, Informationsklima und Leistung. Dabei betont er, dass es unmöglich sei alle diese Kriterien in einer Studie zu erfassen, weshalb es für die empirische Forschung besser sei die Mosaikteilchen zu beobachten. (WINTERSTEIN. 1998. 219). Ganz nach diesem Hinweis Wintersteins greife ich in dieser Arbeit folgende zwei Aspekte heraus: inwieweit tragen Wikis in der internen Kommunikation einer Organisation erstens zum Transparenzempfinden und zweitens zur Motivation der MitarbeiterInnen bei. Besonders bezüglich des Themas Motivation erscheinen zwei Facetten interessant: Einerseits die Motive der MitarbeiterInnen für die aktive und passive Nutzung des Wikis und andererseits ob dies auch zu einem erhöhten Engagement in der Organisation allgemein führt.

Wie schon angedeutet, enthält diese Masterarbeit auch einen empirischen Teil in welchem die Verwendung eines Wikis in einer Organisation evaluiert wird. Es handelt sich hier um ein exploratives Vorgehen und es wird Hypothesen generierend gearbeitet. Dabei werden Defizite und positive Aspekte des Wikis in Hinblick auf die interne Kommunikation erfasst. Konkret wird dafür das Wiki von der Redaktion von Radio Stimme erforscht und durch problemzentrierte Interviews mit den RedakteurInnen herausgefunden, wie sich das Wiki auf Transparenzerleben und Motivation auswirkt. Folgende Forschungsfragen leiten die Untersuchung:

- Inwiefern erfüllt das Wiki von Radio Stimme die zwei Grundfunktionen (soziale und instrumentelle Funktion) interner Kommunikation und trägt damit zum Transparenzerleben bei?
- Inwiefern trägt das Wiki von Radio Stimme zur allgemeinen Motivation bei, für Radio Stimme aktiv zu sein?
- Welche Faktoren motivieren/demotivieren die Mitglieder von Radio Stimme, das interne Wiki zu lesen?
- Welche Faktoren motivieren/demotivieren die Mitglieder von Radio Stimme, im internen Wiki zu schreiben?

Im ersten Kapitel wird das Untersuchungsobjekt „Radio Stimme“ näher vorgestellt. In den zwei darauffolgenden Kapiteln wird der aktuelle Forschungsstand zu den Themen Organisationskommunikation und interner Kommunikation aufgearbeitet. Dabei fließen sowohl Theorien aus der Kommunikationsforschung, als auch Theorien aus den Wirtschaftswissenschaften ein. Basis für die Ausführungen über interne Kommunikation bilden die grundlegenden Aussagen von Theis-Berlgrmair und Szyszka zum Themenkomplex Organisationskommunikation. Aufbauend darauf werde ich mit den Darstellungen von Mast und Szyszka die Details der internen Kommunikation näher beleuchten. Das vierte Kapitel widmet sich den Spezifika von Wikis, denn mit der Entstehung eines neuen Mediums oder einer neuen Medien-Anwendung gehen auch die Entwicklung neuer Praktiken und Nutzungsroutinen einher

Einleitung

(LIEVROUW/LIVINGSTONE. 2006.). Auch wenn sich diese Arbeit mit einem „neuen Medium“ beschäftigt, der theoretische Hintergrund bleibt doch ähnlich und so werden in Kapitel sechs und sieben theoretische Konzepte zu „Transparenzerleben“ und „Motivation“ vorgestellt. Diese Konzepte liefern auch den Blickwinkel mit dem die interne Kommunikation mittels Wiki analysiert wird. Im zweiten Teil der Arbeit wird in Kapitel acht schließlich das empirische Vorgehen dargelegt und in Kapitel neun das entstandene Kategorienschema als Ergebnis der qualitativen Interviews präsentiert. Dieses Schema wird im Hinblick auf die Forschungsfragen interpretiert, wodurch sich Hypothesen ergeben. Abgerundet wird diese Arbeit mit einer Zusammenfassung und einem Resümee.

2 Radio Stimme

2.1 Was ist Radio Stimme?

Radio Stimme (RaSt) ist das Radioprojekt der „Initiative Minderheiten“ (IM), das zwei Mal im Monat für jeweils eine Stunde im freien Radio und auf nicht-kommerziellen Radiosendern Österreichs gesendet wird. „Die Initiative Minderheiten ist eine nicht-staatliche und nicht-profitorientierte Organisation, die sich als Plattform, Netzwerk und Vermittlerin für Minderheiten in Österreich versteht. Sie ist ein gemeinnütziger Verein mit Büros in Wien und Innsbruck.“ (INITIATIVE MINDERHEITEN. 2010). Dieser Verein publiziert Informationen zu den Themen Mehrheiten und Minderheiten. Um diese Themen zu veröffentlichen, werden verschiedene Medien wie Publikationen, Internet und Radio bedient. Wie sie selbst sagen, macht RaSt Radio für KopfhörerInnen und gestaltet Live-Studiogespräche, Interviews, Reportagen oder experimentelle Beiträge zu den Themen Minderheiten, Mehrheiten und Machtverhältnisse. Es handelt sich um ein freies, politisches Radiomagazin. Ziel ist es Radiobeiträge abseits des massenmedialen Mainstreams zu gestalten oder aktuelle Themen aus anderen Blickwinkeln zu beleuchten. „Die Sendung will zum Nachdenken über gesellschaftliche Dominanz- und Machtverhältnisse anregen und sich mit Beziehungen von Mehrheiten und Minderheiten in Österreich und anderswo auf der Welt auseinandersetzen. Radio Stimme tritt gegen Diskriminierung und gegen soziale Ungleichheit auf und setzt sich für Gleichberechtigung, Solidarität und Nachhaltigkeit ein.“ (ebd.)

Die Sendung von Radio Stimme wird im Studio von Radio Orange in Wien aufgezeichnet. Wie wird jeden ersten und dritten Dienstag im Monat live auf Radio Orange gesendet. Bis zu zwei Wochen nach der einstündigen Livesendung werden die Sendungen von Radio Stimme auf sieben weiteren der 16 österreichischen Freien Radios ausgestrahlt (FREIRAD, Radio AGORA, Radio Helsinki, Radio FRO, Radio Proton, Radiofabrik Salzburg und Freies Radio Salzkammergut) (VERBAND FREIE RADIOS ÖSTERREICH). Die Sendungen kann man und auch als Podcast bzw. über das Audioarchiv nachhören. Der Link zu den Podcasts sowie die genauen Sendezeiten finden sich auch online auf der Website der Initiative Minderheiten (siehe Literaturverweise unten bzw. hinten). Weiteres Service für die HörerInnen sind die regelmäßigen Newsletter und Sendungsankündigungen per E-Mail.

2.2 Wer ist Radio Stimme?

Die MitarbeiterInnen sind ehrenamtlich aktiv und bezeichnen sich als unabhängig „mit gesellschaftskritischem Anspruch“. Die RedakteurInnen bekommen also für ihre journalistische Aktivität keine finanzielle Entschädigung. Laut Website besteht das Redaktionsteam aktuell aus 10 Mitgliedern. Auf der Liste der „MitmacherInnen“ im Radio Stimme Wiki¹ befanden sich im März 2010 16 aktive, sieben in „Teilzeit“ und auch noch die Verweise auf fünf ehemalige „Mitmacher_innen“ (WIKI. a). Im Wiki von Radio Stimme waren im März 2010 26 EditorInnen registriert. Ein weiterer Editor mit dem Namen „Test“ kann als fiktiver Editor angesehen werden (WIKI. b). Auf ihrer Website der Initiative Minderheiten laden die RedakteurInnen auch Interessierte ein, sich beim Team zu melden und sich an der Gestaltung der Sendung zu beteiligen. Gleich daneben kann man über einen Button auch ein „Facebook-Friend“ von der Sendung Radio Stimme werden.

2.3 Arbeitsteilung für die Sendungen

Um die Sendungen zu gestalten und die anfallenden Aufgaben aufzuteilen, existieren bei Radio Stimme fünf verschiedene Aufgaben, die rotierend immer jemand anderer aus dem Redaktionsteam ausführt.

Sendungsverantwortung

Diese Person ist für den organisatorischen Teil der nächsten Sendung hauptverantwortlich. Sie/er koordiniert also die Themenfindung für die Sendung und übernimmt in den zwei Wochen vor der Ausstrahlung die Verantwortung für die Redaktionstreffen. Diese Person moderiert somit die zwei Redaktionstreffen zwischen der letzten und der darauf folgenden Sendung und führt gleichzeitig Protokoll. Er/sie koordiniert die Beiträge für die Sendung oder wählt Beiträge aus dem Archiv aus, falls zu wenige Beiträge produziert werden. Der/die Sendungsverantwortliche legt bei den Redaktionstreffen auch fest wer die Moderation, die Technik und das Feedback zur Sendung übernimmt. Außerdem informiert er/sie kurz vor der Ausstrahlung der Sendung

¹ Sämtliche Inhalte, die aus dem internen Wiki übernommen wurden, werden in der Arbeit einerseits aus Datenschutzgründen nicht direkt mit einem Zitat belegt. Andererseits ändert und erweitert sich das Wiki laufend. Das heißt bei späterem Zugriff auf die URL gelangt man unter Umständen nicht sofort zu den Inhalten, wie sie hier zitiert werden. Im Sinne einer wissenschaftlichen Nachvollziehbarkeit liegen die zitierten Seiten bei der Verfasserin dieser Arbeit vor und können gerne eingesehen werden. Die betroffenen Textstellen sind mit einem fortlaufenden Buchstaben gekennzeichnet, der die Nachvollziehbarkeit erleichtern soll, z.B. (WIKI. a) usw. Auch die Namen der aktiven RedakteurInnen werden aus Datenschutzgründen hier nicht genannt.

MedienpartnerInnen und die Abonentinnen des Newsletters via E-Mail über die bevorstehenden Sendungsinhalte. Eingehende Mails werden von ihm/ihr bearbeitet und im Veranstaltungskalender auf der Yahoo Group (dazu später näheres) verwaltet. Außerdem behält und koordiniert diese Person den Schlüssel und den Überblick über die technische Ausrüstung (WIKI. d).

Beitragsgestaltung

Je nach Dauer eines Beitrages werden pro Sendung im Durchschnitt zwei, manchmal auch drei verschiedene Beiträge gesendet. Diese werden entweder alleine oder auch in Teams erarbeitet und können den verschiedensten radiojournalistischen Genres zugeordnet werden. Abgesehen von Studiodiskussionen oder Livegesprächen werden die Beiträge in der Regel vorproduziert und von dem/der GestalterIn bei Radio Orange online gestellt um für die Sendung dann zu Verfügung zu stehen. Weitere Aufgabe ist es, eine An- und eine Abmoderation für den Beitrag zu schreiben und diese der Sendungsverantwortung bzw. der Moderation zukommen zu lassen.

Moderation

Die Moderation einer Sendung wird abwechselnd von je einer Person durchgeführt. Das bedeutet, dass er/sie die Moderationstexte von der sendungsverantwortlichen Person bekommt und dann live im Studio von Radio Orange moderiert. Die Moderation wird normalerweise in den Redaktionstreffen vereinbart.

Sendungstechnik

„Die Verantwortung für die Sendungstechnik wechselt nach jeder Sendung.“ (WIKI. e)
Folgenden Aufgaben sind damit verbunden: während der Sendung Mischpult bedienen, Beiträge starten, aussteuern; nach der Sendung die Sendung im Archiv speichern, Sendung nachbearbeiten und die anderen Freien Radios darüber informieren, ab wann der Beitrag online verfügbar ist.

Feedback

Zwei Personen hören sich eine Sendung an und geben den BeitragsgestalterInnen bzw. ModeratorIn Feedback. Dieses wird grundsätzlich persönlich in den zwei Redaktionssitzungen nach der Sendung gegeben. Im Ausnahmefall kann das Feedback später auch per Mail ausgeschickt werden (WIKI. f).

Organisatorische Tätigkeiten

Im Radio Stimme Wiki sind neben der redaktionellen Tätigkeit noch fünf weitere Aufgabenbereiche innerhalb der RaSt Redaktion erwähnt: 1. finanzielle Abwicklung, 2. Technik und Equipment, 3. Öffentlichkeitsarbeit, 4. Abrechnung und Beitragshonorare und 5. mit der Hauptverantwortung durch den Verein „Initiative Minderheiten“ betraut das „Dach und Projektkoordination“. Letztere Aufgabe kümmert sich um sämtliche organisatorischen Fragen und spielt daher eine wichtige Rolle. Sie wird in Folge immer kurz mit dem Begriff „Dach“ benannt. Hinter all diesen abstrakten Aufgaben stehen meistens eine oder mehrere Personen. Teilweise haben manche Personen auch Verantwortung für mehrere Bereiche (WIKI. c). Diese Aufgaben sind mehr oder weniger fix für längere Zeit an Personen gebunden und rotieren nicht von Sendung zu Sendung (vgl. Int. 2²).

2.4 Interne Kommunikation bei Radio Stimme

Um ihr Ziel, zwei Mal im Monat eine Sendung zu produzieren, zu erreichen, bedienen sich die Mitglieder von Radio Stimme verschiedener Tools zur internen Kommunikation und Koordination ihrer Aktivitäten. Claudia Mast unterscheidet in der internen Kommunikation elektronische, persönliche und schriftliche Kommunikation (MAST. 2007. 771). Ausgehend von dieser Unterscheidung werden nun die verwendeten Tools für interne Kommunikation von Radio Stimme vorgestellt. Da es im Regelfall keine schriftliche Kommunikation auf Papier gibt, werden hier also nur die persönliche und elektronische Kommunikation dargestellt.

2.4.1 Persönliche Kommunikation

Redax

Die Redaktionssitzungen (kurz Redax genannt) finden ein Mal pro Woche abends statt. Mit einer fixen Anfangs- und Endzeit wird die Dauer der Redax auf maximal 1,5 Stunden beschränkt. Vor allem während der (Sommer-) Ferienzeiten finden die Sitzungen nach Absprache statt. Bei den Redax werden die kommenden Sendungen besprochen und die Verantwortlichkeiten für die Sendungen (Sendungsverantwortung, Moderation, Technik, Beitragsgestaltung, Feedback) vergeben. Danach werden aktuelle Beitragsideen

² Im Rahmen der Interviews wurden beiläufig auch Aussagen über organisatorische Details gemacht, welche so im Wiki nicht vorgefunden wurden, diese wurden auch hier eingearbeitet und mit einem Verweis auf das betreffende Interview zitiert.

besprochen. Abschließend werden organisatorische Details (technisches Equipment, nächste Veranstaltungen, die für Beiträge relevant sein können) und Allfälliges (Finanzen, PR, etc.) diskutiert (WIKI. g).

Klausur

Ein Mal pro Jahr strebt das Redaktionsteam eine gemeinsame Klausur an. Dabei werden an zwei Tagen außerhalb von Wien relevante Themen für das kommende Jahr besprochen. Neben diesem formellen Part wird meistens ein informeller Teil geplant (WIKI. h). 2009 wurde in Vorbereitung auf die Klausur beispielsweise auch eine eigene Wikiseite eingerichtet über welche die Absprache für die organisatorischen und inhaltlichen Details für die Klausur koordiniert wurde (WIKI. i).

2.4.2 Elektronische Kommunikation

Neben der persönlichen Kommunikation spielt bei Radio Stimme auch die elektronische Kommunikation eine wesentliche Rolle. Dabei werden im Team verschiedenste Tools verwendet.

E-Mailverteiler

Über Yahoo besteht ein E-Mailverteiler in dem alle relevanten Personen und Redaktionsmitglieder aufgenommen werden können. Über den Verteiler wird das *Redax-Protokoll* verschickt, der/die Sendungsverantwortliche aktualisiert immer nach der Sitzung das Protokoll und mailt es an die Radio Stimme RedakteurInnen. Wichtiger Bestandteil des Mailverteilers ist auch der *Veranstaltungskalender*. In diesem Kalender können zum Beispiel Pressekonferenzen oder Diskussionsveranstaltungen eingetragen werden und erinnern die RedakteurInnen dann per Mail rechtzeitig über den bevorstehenden Termin.

E-Mail

Neben dem Verteiler spielt zur Koordination der Sendungen auch das persönliche E-Mail eine große Rolle. Über dieses Tool werden Termine vereinbart oder Moderationen gemailt und anderes Wichtiges geklärt.

Telefon

Zur kurzfristigen Kommunikation können die RedakteurInnen über eine Liste auch immer auf alle Telefonnummern zurückgreifen und miteinander telefonieren. Besonders für kurzfristige Änderungen bei persönlichen Treffen ist das Telefon ein wichtiger Kommunikationskanal.

Skype

In zwei Interviews wurde auch angesprochen, dass sowohl organisatorische Fragen als auch Inhaltliches für die Beiträge via Skype abgewickelt wurden (Int. 7 & 8).

Web 2.0

Neben diesen klassischen Tools finden sich bei Radio Stimme aber auch einige Web 2.0 basierte Kommunikationsformen. Neben dem *Wiki*, das später noch ausführlicher beschrieben wird, verwendet das RaSt Team auch noch *Doodle Umfragen* zur Terminvereinbarung, *Delicious* (um interessante und relevante Webseiten zu taggen und öffentlich zu speichern), *Twitter* und *Facebook*. Für die beiden letztgenannten kann man festhalten, dass hier die Grenzen zwischen interner und externer Kommunikation teilweise verschwimmen. Über Twitter und Facebook wird sowohl intern zwischen den Redaktionsmitgliedern kommuniziert, als auch mit an Radio Stimme und den Aktivitäten der RedakteurInnen interessierten Menschen.

2.5 Das Wiki von Radio Stimme

Angelegt wurde das Wiki von RaSt von einer Person aus dem „Dach“ der Redaktion Ende 2008. Die ersten Einträge stammen vom 28. Dezember 2008. Seitdem wurden die meisten Einträge von vier UserInnen verfasst, wobei jene Person, die das Wiki angelegt hat auch die meisten Einträge erstellt hat (WIKI. j). In einem Vorgespräch mit dem gesamten Redaktionsteam wurde bereits auf diese Person verwiesen, und scherzhaft „Miss Wiki“ genannt. Das Dach von Radio Stimme wurde im Rahmen der Erhebung für diese Magisterarbeit zusätzlich auch noch zur Einführung des Wiki befragt und hat somit diesbezüglich wertvolle Informationen geliefert. Bereits einige Zeit vor dem eigentlichen Start des Wikis bestand diese Idee, allerdings wurde diese zunächst nicht weiterverfolgt und das Wiki erst kurzerhand im Dezember 2008 ohne lange Vorlaufzeit eingerichtet. Seit daher wird das Wiki von einer bekannten Privatperson gehostet, wodurch für die Radioredaktion keine Kosten entstehen.

Das Wikis soll vor allem die Arbeitsabläufe übersichtlicher und gesammelt darstellen. Die Informationen können laufend ausgebaut werden und sind für alle leichter zugreifbar und aktualisierbar. Das Wiki ersetzt damit drei Dokumente, die zuvor auf einer statischen HTML Seite zum Download bereitstanden. Diese Dokumente waren erstens die „Bedienungsanleitung“, zweitens ein Dokument mit allen Passwörtern und ein drittes Dokument mit den Kontaktdaten zu allen RedakteurInnen. Außerdem können durch das

neue Medium Wiki alle Redaktionsmitglieder Informationen löschen, ändern, hinzufügen und neu erstellen ohne eine dritte Person dafür zu benötigen. Dies ist besonders bei Daten wie Adressen und Telefonnummern effizient und entlastend für das „Dach. Außerdem wird vom Wiki erwartet, dass durch dessen Verwendung das Projekt Radio Stimme und vor allem das Organisatorische rund um Radio Stimme partizipativer gestaltet wird. (Interview 2 & 3)

Das Wiki wurde ohne lange Vorlaufzeit als Versuch gestartet. Die RedakteurInnen haben sich nach der Inbetriebnahme des Wikis Accounts angelegt. Vor einem Redaktionstreffen wurde das Wiki gezeigt und die Funktionsweise erklärt. (ebd.).

2.5.1 Technische Details und Komponenten des RaSt Wikis

Die Software (WikiEngine) des RaSt-Wikis stammt von MoinMoin (MOINMOINWIKI. 2010) und ist eine freie Software lizenziert unter dem GNU General Public License³. Um in das Wiki zu gelangen benötigt es die Web-Adresse, die hier aus Datenschutzgründen nicht veröffentlicht wird⁴. Anschließend loggt man sich mit einer eingetragenen User-ID ein, welche passwortgeschützt ist. Der Aufbau des Wikis ist einfach gehalten, die Kommandos befinden sich alle in einer mehrzeiligen Leiste am Kopf der Wikiseite. Ganz oben sieht man den Namen des/der jeweiligen UserIn, der/die eingeloggt ist. Daneben in blauer Schrift gibt es die Möglichkeit die Einstellungen zu der eingeloggten Person zu verändern, und wiederum daneben den Button um sich auszuloggen. In der zweiten Zeile kann man sehen, wie die Seite betitelt wird, auf der man sich gerade befindet. Und wiederum darunter, sieht man die (max. fünf) letzten Seiten, die man gelesen bzw. editiert hat. Dieser Teilbereich ist grau unterlegt. Darunter befindet sich eine weitere Zeile, welche in der optischen Aufmachung an Registerkarten erinnert und ermöglicht zu den Seiten „**RecentChanges**“, „**FindPage**“ und „**HelpContents**“ zu gelangen. Manchmal wird auch hier in Form einer vierten Registerkarte angezeigt, auf welcher Seite man sich gerade befindet. Ganz links neben diesen Zeilen sieht man ein rundes Logo mit blau-grauem Symbol in der Mitte. Klickt man darauf, wird man wieder auf die Frontpage (Ausgangsseite) zurück verlinkt.

³ „Frei“ bedeutet in diesem Kontext nicht zwangsläufig „gratis“, sondern hauptsächlich, dass die Software von UserInnen FREI veränderbar ist. „Free software is a matter of liberty, not price. To understand the concept, you should think of free as in free speech, not as in free beer.“ (Vgl.: <http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.html>; 15.2.2010). Was diese Lizenzierung beinhaltet kann man unter <http://moinmo.in/GPL> bzw. <http://www.gnu.org/copyleft/gpl.html> detailliert nachlesen.

⁴ Sämtliche Daten liegen bei der Autorin dieser Magisterarbeit vor.

Als weitere Komponenten finden sich in einer weißen Leiste jeweils am Kopf und auch ganz am Ende der Seite die Möglichkeit zu editieren und zu **verlinken**. Wobei zwei Methoden zum **Editieren** zur Verfügung stehen. „Editieren (Text)“ bedeutet, dass man einen Text mit dem wikieigenen Code formatiert, die Funktion „Editieren (GUI)“ öffnet ein Fenster in dem ähnlich wie bei Textverarbeitungsprogrammen der Text bearbeitet werden kann. Unter dem Link „Info“ kann man die jeweilige „**History**“ der Beiträge und auch der Struktur ansehen. Ebenfalls in dieser Leiste befindet sich die Möglichkeit „**Verweis hinzufügen**“ und „**Dateianhänge**“. Daneben findet sich noch ein Drop-Down-Menü mit Aktionen für verschiedene Bildschirmanzeige der Wikiseiten, zur Rechtschreibprüfung, zum Upload für Inhalte auf die jeweilige Seite, zum Speichern, zum Löschen oder umbenennen, paktieren oder synchronisieren der Seiten. Ganz rechts oben findet sich die **Suchmöglichkeit** im Wiki.

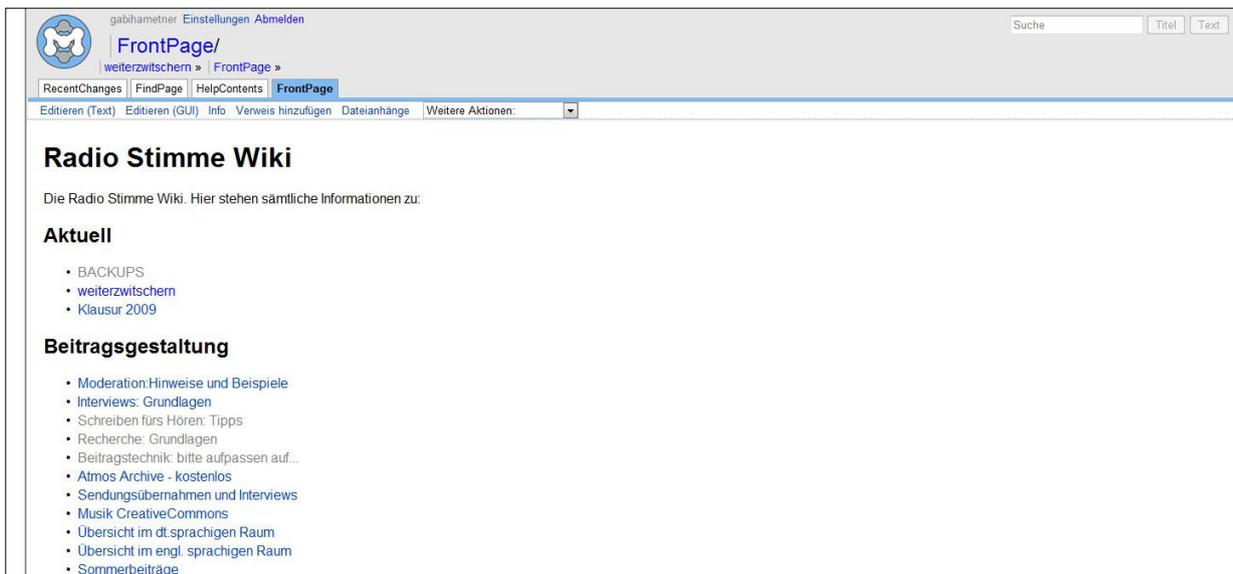


Abbildung 1: Screenshot des Radio Stimme Wiki (18. 2. 2010)

2.5.2 Inhalte des Radio Stimme Wikis

Inhaltlich gliedern sich die Beiträge in fünf große Themenbereiche⁵ auf: (1) Aktuell, (2) Beitragsgestaltung (womit die Radiobeiträge gemeint sind), (3) Organisation, (4) Technik und (5) Web. Daran schließt sich noch eine alphabetische Auflistung aller Seiten an. Auf der Frontpage befinden sich 51 Verlinkungen zu anderen Seiten, wobei acht davon grau sind, also noch nicht mit Inhalten gefüllt sind. Umfangreichster Themenbereich ist die Organisation mit 21 Seiten. In der alphabetischen Übersicht sind auch noch alle Subseiten

⁵ Die Angaben beziehen sich alle auf den Stand von Februar 2010.

angeführt womit insgesamt 81 Seiten im Radio Stimme Wiki abrufbar sind. Die Inhalte beziehen sich fast alle auf organisatorische Hinweise und „How-to“ Hinweise, ganz im Sinne eines Handbuchs bzw. Wissensmanagementwerkzeugs. Die Beiträge dienen in Anlehnung an die Darstellung von Ebersbach et al. hauptsächlich der Dokumentation und auch als Wissensbasis für verschiedene Vorgänge. Lediglich auf einigen wenigen Seiten wurde das Wiki auch zur gemeinsamen inhaltlichen bzw. organisatorischen Erarbeitung als Tool zum Brainstorming und zum Projektmanagement verwendet (zum Beispiel Organisatorisches für das alljährliche Fest, die Klausur oder die Verantwortlichen für die Sommersendungen). Eine niedergeschriebene Wikiquote findet sich online nicht.

3 Organisationskommunikation

Ausgangspunkt für diese Magisterarbeit ist die Betrachtung von Wikis in der internen Kommunikation einer Radioredaktion. Betrachtet man den Begriff „Interne Kommunikation“ so kann man daraus schon Hinweise auf eine Konzeption erkennen. Das Wort „intern“ deutet darauf hin, dass es sich um einen (mehr oder weniger) abgegrenzten Ort bzw. soziales Netz von Kommunikation handelt. Diesen Überlegungen zufolge findet interne Kommunikation also **in** Organisationen statt, mögen es Unternehmen, Vereine, Verbände, etc. sein (TOTSCHNIG. 2005. 10f). In der Literatur wird auch die Wichtigkeit des Bezugs zum Begriff Organisation betont: „Ohne den Bezugspunkt *Organisation* ist interne Kommunikation nicht denkbar, denn er bildet ihr Fundament und ihren Hintergrund.“ (TOTSCHNIG. 2005. 95; siehe auch: BENTELE. 2008. 17f). Bevor dann weiter hinten konkret auf „interne Kommunikation“ eingegangen wird, behandelt dieses Kapitel die Begriffe Organisation, Organisationsstruktur und Organisationskommunikation.

3.1 Zum Begriff „Organisation“

Allein der Begriff „Organisation“ inspirierte Türk et al. zu drei verschiedenen Lesarten bzw. einem Verständnis für den Begriff:

- „Organisation als *Tätigkeit* (Organisieren als Handlung),
- Organisation als *Eigenschaft* sozialer Gebilde (Organisiertheit als Struktur) und
- Organisation als *Ergebnis* des Organisierens (Organisation als soziales Gebilde).“ (SZYZSKA. 2008. 309, Hervorhebung im Original)

Erstens wird der Begriff im Sinne eines Verbes verwendet, wenn es um „das Organisieren“, die Herstellung von geordneten Abläufen und Sachverhalten geht. Zweitens kann mit dem Begriff „Organisation“ auch das Ergebnis des Organisierens gemeint sein. Durch den Vorgang entsteht eine mehr oder weniger feste Struktur, ein Gebilde, ein „Organisat“. Als Beispiel nennen Türk et al. die „Universität Wuppertal“, was wohl beliebig austauschbar ist. Der springende Punkt ist, dass die Universität die Organisation **ist**, nicht dass die Universität eine Organisation **hat**. Dritter Verwendungszusammenhang des Begriffs Organisation findet sich in einem Kollektiv von Menschen. Wenn sich also eine Gruppe von Menschen als Mitglieder einer

Organisation versteht und sich unter der Verwendung des Wortes „wir“ deren zusammengehöriges Gefühl widerspiegelt (TÜRK et al. 2002. 19). Unter dem Stichwort der „Vergemeinschaftung“ beschreiben die Autoren, die Konstruktion eines sozialen Körpers, der sich in dieser „Wir-und-die-anderen-Perspektive“ äußert (ebd. 30f).

Szyszka macht zwei zentrale Begriffe als Merkmale einer Organisation aus. Erstens, dass es sich dabei um **soziale Gebilde** handelt und zweitens, dass Organisationen Interessen verfolgen. **Organisationsinteressen** splittet er in spezifische Interessen (unmittelbar dem Organisationszweck dienend, kurz- bis mittelfristig) und in allgemeine Interessen (Fortbestand der Organisation unter möglichst guten Bedingungen, mittel- bis langfristig). Diese beiden Interessensarten sind wiederum miteinander verwoben und sowohl Organisationszweck als auch Interessen können sich im Laufe der Zeit verändern. Um Interessen vertreten zu können, entwickeln Organisationen auch eine „formale Struktur“. Die jeweiligen Ziele und Zielsetzungen bestimmen und steuern somit auch die dafür notwendigen Handlungen. Organisationen sind in diesem Zusammenhang sowohl handlungsprägende als auch handlungsfähige Systeme. Szyszka weist auch darauf hin, dass Organisationen soziale Rollensysteme sind, in welchen die Mitglieder aufeinander bezogen handeln. Was jede Organisation wiederum einzigartig und von anderen – auch ähnlichen – abgrenzbar macht. Als soziale Gebilde entsteht in Organisationen also eine formale und geplante Organisiertheit, welche in der praktischen Umsetzung anleitende und regelnde Kommunikationsprozesse erfordert. Neben dieser formalen existiert aber auch eine meist affektive und verborgene informelle Organisiertheit. Szyszka spricht hier das „Eisbergmodell“ an, welches in der Literatur immer wieder zitiert wird. Eine Einflussnahme auf diesen informellen Teil stellt auch in der PR Diskussion und bei internen PR Bemühungen immer wieder ein Thema dar (SZYZSKA. 2008. 310f).

Kieser und Walgenbach gehen von der Betrachtungsweise aus, dass Organisationen **Ressourcenpools** sind. Es werden verschiedenste Ressourcen wie Arbeit, Geld oder auch Rechte (Bsp. Gewerkschaften) von Menschen in Organisationen eingebracht. Die zwei Basisprobleme in der Gestaltung von Organisationen sind Koordination und Verteilung (KIESER/WALGENBACH. 2007. 3). Generell definieren Kieser und Walgenbach Organisationen schließlich als „*soziale Gebilde, die dauerhaft ein Ziel verfolgen und eine formale Struktur aufweisen, mit deren Hilfe die Aktivitäten der Mitglieder auf das verfolgte Ziel ausgerichtet werden sollen.*“ (KIESER/WALGENBACH. 2007. 6) Ziele

können beispielsweise persönliche Ziele einzelner AkteurInnen sein. Die Ziele einer Organisation werden durch mehrere Mitglieder in einem bestimmten Prozess als Organisationsziel festgelegt. Dies findet sich dann beispielsweise in Vorstandsprotokollen, Geschäftsberichten, Presseerklärungen, Plänen oder Reden wieder (KIESER/WALGENBACH. 2007. 7f).

3.2 Organisationsstruktur

Um ihr Ziel zu erreichen, braucht jede Organisation auch gewisse Regeln und formale Strukturen, welche häufig schriftlich festgehalten sind. Es gibt aber auch viele Regelungen, die mündlich kommuniziert und somit nur im Gedächtnis der Organisationsmitglieder festgehalten werden. Regelungen dienen vordergründig der Effizienzsteigerung, allerdings fällt es in der Empirie oft schwer zu unterscheiden, ob gewisse Regeln und Mechanismen nicht eher dem Machterhalt und dem Herrschaftsstreben einzelner Menschen dienen. Bei der Analyse von Organisationsstrukturen sei außerdem auch immer zu bedenken, für welche Interessensgruppen gewisse Strukturen vorteilhaft sind, also wem diese Strukturen konkret dienen (KIESER/WALGENBACH. 2007. 17ff). Laut Kieser/Walgenbach sind die Strukturen einerseits von externen Geldgebern abhängig, aber auch von Entwicklungen innerhalb der Organisation. Strukturen sind flexibel und ändern sich laufend. Es kommen neue Stellen dazu oder werden aufgelöst, oder es werden neue Kompetenzen vergeben oder eingeschränkt. Lernprozesse und bestimmte Arbeitstraditionen lassen ebenfalls oft unbewusst Organisationsstrukturen entstehen (KIESER/WALGENBACH. 2007. 20f). In kleinen Organisationen bestehen diese Strukturen auch ohne schriftlich festgelegte Regeln, hier werden diese Regulierungen einfach mündlich tradiert, während es in größeren Organisationen formale Strukturen und Regelungen fast immer schriftlich festgehalten werden. Vereine sind in Österreich beispielsweise dazu verpflichtet Statuten nachzuweisen, womit es in offiziellen Vereinen immer eine gewisse schriftliche Form von formellen Strukturen gibt⁶. Doch selbst, wenn solche bestehen, gibt es bei formalen Strukturen ähnlich wie bei Gesetzen immer wieder Interpretationsspielräume, die von den AkteurInnen auch meist genutzt werden. „Gestaltet werden Organisationsstrukturen in der Regel von Organisationsmitgliedern an

⁶Vgl.: BGBI I 66/2002 Abschnitt 1, § 3 Statuten:
http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Vereinswesen/gesetzestexte/Vereins_Gesetz.aspx; (24. 11. 2009)

der Spitze der Organisation, von der Organisationsleitung, die manchmal auf die Hilfe von Experten zurückgreift. Das Hauptinteresse dieser Organisationsgestalter liegt, (...) auf Effizienz, Herrschaftssicherung und Erhalt der Organisation.“ (KIESER/WALGENBACH. 2007. 29)

Um die Rollen des Systems Organisation zu beschreiben, existieren in der sozialwissenschaftlichen Literatur unterschiedliche Vorstellungen über Organisationsformen und mögliche Strukturen von Organisationen. So zählt Szyszka Linienorganisationen (jede Rollenposition ist einer anderen direkt zugeordnet), Stab – Linien – Organisation (einzelne, leitende Rollenpositionen sind aus der direkten Linie herausgenommen), Funktionale Organisationen (Mehrliniensystem) und Matrixorganisationen (keine Pyramidenstruktur sondern funktionale Leitungspositionen). Doch selbst bei Matrixmodellen bleiben „funktionalistische Autoritäten“ erhalten, weshalb Szyszka dafür einsteht, dass man bei Fragen über Kommunikation **in, von und über** Organisationen das Modell der Pyramide als Vorstellung verwenden sollte (SZYSZKA. 2008. 311f). Er strukturiert Organisationen als Pyramiden, in welchen ein kleiner Teil von Organisationsmitgliedern an der Spitze entscheiden kann und von den anderen abgegrenzt ist, wodurch sich gedanklich zwei Kommunikationsräume ergeben. Ausgehend vom systemischen Denken besteht die Kommunikation aus einem verbindenden und einem ausgrenzenden Element (SZYSZKA. 2008. 313). Szyszka nimmt damit außerdem vorweg, dass Kommunikation eine Organisation strukturiert.

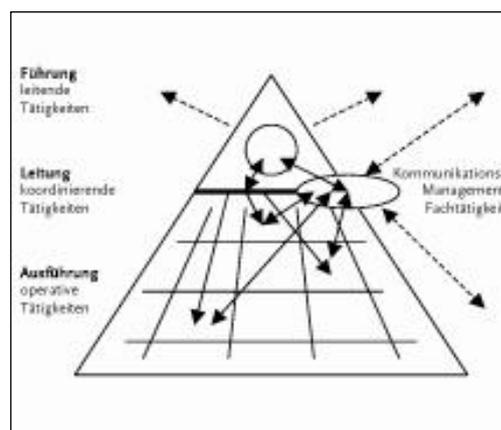


Abbildung 2: Organisation als kommunikatives Gebilde (Quelle: SZYSZKA. 2006. 59)

Die Organisationsführung befindet sich demnach im privaten oder auch geheimen Raum, während sich der untere Teil der Pyramide im operativen Raum und in einem organisationsöffentlichen Raum befindet. Aus dem geschlossenen Führungsraum

gelangen im Idealfall nur jene Informationen nach außen, die für eine adäquate Umsetzung der Entscheidung notwendig ist. Im selben Atemzug weist der Autor auch darauf hin, dass die Frage danach wie viel Information über die Entscheidungsfindung in den organisationsöffentlichen Raum getragen werden soll, in der Praxis oft problematisch ist. Das gilt besonders im NPO Bereich, denn dort wird von den Mitgliedern gegenüber der Führung viel Transparenz verlangt. „Der hohe Anspruch an Mitbestimmung sowie das hohe Maß an Konsensorientierung und Informalität (...) verleiht partizipativen Kommunikationsformen in NPOs hohen Stellenwert.“ (MAUTNER. 2007. 608) Drei potentielle Problemfälle sprechen laut Szyszka für ein beschränktes Maß an Transparenz: Kontingenz – Problem (ausloten möglicherweise weniger akzeptierter Lösungen), Konsistenz – Problem und Konkurrenz – Problem (gegenüber Mitbewerbern). Als zweiten problematischen Aspekt in der Organisationskommunikation benennt Szyszka den selten störungsfreien Ablauf von Prozesskommunikation (SZYSZKA. 2006. 58f und SZYSZKA. 2008. 313f).

3.3 Organisationskommunikation

Als Koryphäe auf dem Gebiet deklariert Theis-Berglmair Organisationskommunikation als Forschungsfeld der organisationsbezogenen Kommunikation. Damit meint sie sowohl Kommunikation **in** als auch Kommunikation **von** Organisationen. Untersucht werden in diesem Forschungsgebiet hauptsächlich Aspekte welche wesentlich durch Organisationen als Einflussgrößen geprägt werden (Vgl. THEIS-BERGLMAIR. 2003. 18) Jede durchgeführte (empirische) Studie/Arbeit spiegelt dabei schon in ihren Forschungsfragen die theoretische Ausrichtung und die impliziten Annahmen über eine Organisation. Theis-Berglmair konstatiert, dass die jeweilige Perspektive auf das Thema gewisse Forschungsfragen nahe legt, während sie andere komplett ausschließt (ebd. 283). Der Gedanke von Kommunikationseffektivität findet sich beispielsweise eher in betriebswirtschaftlich ausgerichteten Arbeiten zur Organisationskommunikation. Theis-Berglmair vermerkt auch, dass der Begriff der Effektivität ausschließlich sender- bzw. managementorientiert sei, und somit auch ein starkes Kontrollelement in sich trage (ebd.). Im Fokus steht die Informationsübermittlung – also ein vom Stimulus-Response Modell (SR-Modell) inspiriertes Verständnis von Kommunikation – von der Führungsebene zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Wodurch sich die Forschung folglich hauptsächlich mit vertikalen Kommunikationsprozessen auseinandersetze (ebd. 284). Auch Piwinger/Zerfaß bestätigen, dass in der Marketinglehre das SR-Modell noch sehr

verbreitet ist. Jedoch weisen die beiden Autoren auch darauf hin, dass dieses „unterkomplexe“ Modell durch andere (kommunikationswissenschaftliche) Überlegungen zu erweitern sei (PIWINGER/ZERFASS. 2007. 10).

Erst in der jüngeren Zeit (also vor 2003) sei laut Theis-Berglmair ein Trend in Richtung symbolisch-interaktionistischer und hermeneutisch-phänomenologischer Ansätze erkennbar (THEIS-BERGLMAIR. 2003. 284). Theis-Berglmair definiert in Sachen „Organisationskommunikation“ vier Forschungsschwerpunkte, die sich aktuell ausmachen lassen:

- „*Quantitative Studien*, die Fragen der Häufigkeit vertikaler und horizontaler kommunikativer Prozesse aufgreifen.
- *Sozial-psychologisch ausgerichtete Informationsflussstudien*, die meist die Dyade Vorgesetzter-Untergebener zum Gegenstand haben und die sich größtenteils mit "Informationsverfälschungen“ und –„Verzerrungen“ im Prozess der Weitergabe beschäftigen. Zum Teil ergeben sich hier Überschneidungen mit Studien zum „Organisationsklima“.
- *Soziologisch ausgerichtete Informationsflussstudien*, die unter dem Begriff der Kommunikationsnetzwerke in die Literatur eingegangen sind. Ihr Gegenstand sind nicht einzelne Kommunikations-Dyaden, sondern die in Organisationen insgesamt vorfindbaren Kommunikationsbeziehungen.“ (ebd. 287f)
- *Kommunikationsformen und -medien*, vor allem wegen der laufenden technischen Neuerungen der letzten Jahre (Vgl. ebenda 288.).

Organisationskommunikation wird wie bereits angeschnitten in der kommunikationswissenschaftlichen Literatur meist unterschieden in Kommunikation **in** und **von** Organisationen. Diese Arbeit dreht sich mit dem Fokus auf interne Kommunikation also um Kommunikationsvorgänge **in** Organisationen. Während man die Kommunikation **von** Organisationen oft gut analysieren kann, sieht es laut Szyszka mit der Betrachtung und Zugänglichkeit von Kommunikation **in** Organisationen etwas schwieriger aus (SZYZSKA. 2008a. 313). Was Kommunikation **in** Organisationen betrifft, wurde besonders im Bereich der Wirtschaftswissenschaften auf dem Feld der Unternehmenskommunikation schon viel geforscht, während Arbeiten im öffentlichen Sektor und dem dritten Sektor der Non Profit Organisationen noch rar sind. Der aktuelle Forschungsstand zu interner Kommunikation wird im folgenden Kapitel skizziert.

4 Interne Kommunikation

*„Begriffe und Definitionen sind „Denkzeuge“. Sie bilden das Grundhandwerkszeug einer Wissenschaft.“
(SZYSZKA. 2006. 56)*

Kompakte, aussagekräftige und empirisch anwendbare Definitionen zum Begriff „interne Kommunikation“ zu finden, stellt eine Herausforderung für sich dar. Einerseits, weil die Begrifflichkeiten wie interne Kommunikation, Mitarbeiterkommunikation, Unternehmenskommunikation, Organisationskommunikation, interne PR oder „Internal Relations“ oft synonym verwendet werden. Andererseits weil sich verschiedene wissenschaftliche Disziplinen wie die Kommunikationswissenschaft, die Betriebswissenschaft oder die Organisationssoziologie mit diesem Phänomen beschäftigen und verschiedene Ansprüche und Sichtweisen einbringen. Totschnig schreibt die „interne Kommunikation“ innerhalb der Kommunikationswissenschaft den Bereichen Unternehmenskommunikation und Public Relations zu (TOTSCHNIG. 2005. 8). Betrachtet man die wörtliche Bedeutung des Begriffs „Interne Kommunikation“ so kann man daraus schon Hinweise auf eine Konzeption erkennen. Das Wort Kommunikation impliziert, wie auch weiter hinten dargestellt, kommunikatives Handeln mit der Absicht der wechselseitigen Bedeutungsvermittlung. Das Wort „intern“ wiederum deutet darauf hin, dass es sich um einen (mehr oder weniger) abgegrenzten Ort bzw. soziales Netz von Kommunikation handelt. Wie schon im vorangegangenen Kapitel erläutert findet interne Kommunikation also **in** Organisationen statt, mögen es Unternehmen, Vereine, Verbände, etc. sein. Im Lexikonteil des PR Handbuchs von Bentele et al. findet sich eine kurze und prägnante Definition von interner Kommunikation. Interne Kommunikation kann „(...) als ein Begriff aufgefasst werden, der sich auf Kommunikationsprozesse bezieht, die sich in Organisationen zwangsläufig ereignen.“ (SZYSZKA. 2008. 596). Organisationen versteht Szyszka als soziale Gebilde, die aus Menschen bestehen, die bestimmte Informations- und Kommunikationsbedürfnisse mit einbringen. So zählt er zur internen Kommunikation im weiteren Sinne formelle und informelle Kommunikationsprozesse. „In seinem *engeren*, auf formale Kommunikationsprozesse bezogenen *Sinn* meint der Begriff alle Kommunikationsprozesse, die sich (1) mit der organisationspolitischen Entscheidungsfindung und –Anweisung sowie (2) mit der Anleitung, Koordination,

Kontrolle und ggfs. Korrektur aller den Leistungserstellungsprozess einer Organisation im primären Sinne betreffenden Kommunikationsprozesse befassen;“ (SZYSZKA. 2008. 595).

In diesem Kapitel werden nun zu Beginn die Überlegungen zu interner Kommunikation von Szyszka vorgestellt. Im weiteren Verlauf werden Ziele und Funktionen von interner Kommunikation, die verschiedenen Kommunikationsrichtungen und die Kernbereiche der internen Kommunikation dargestellt. Dabei lehnt sich die Unterteilung an Masts Gliederung von interner Kommunikation an. Sie beschreibt unter Berufung auf den Kommunikations-Mix nach Bruhn vier Kriterien nach welchen interne Kommunikation geordnet oder gestaltet werden könne: erstens die Kommunikationsrichtung. Kommuniziert der/die ChefIn mit den MitarbeiterInnen („Top–Down“) oder wird von unten nach oben kommuniziert („Bottom–Up“)? Als dritte Richtung nennt Mast die horizontale oder auch „In-Between“ bezeichnet. Zweitens unterscheidet Mast in der internen Kommunikation drei Kernbereiche: die gedruckte, elektronische und die persönliche Kommunikation (MAST. 2007. 771). Drittes Kriterium für Kommunikationswege ist deren Funktionalität. Damit meint die Autorin ob für das jeweilige Kommunikationsziel bzw. die Botschaft der richtige Kanal – oder um in Masts Terminologie zu bleiben – der richtige Kernbereich verwendet wird. Viertens nennt Mast den Aspekt, dass die Wahl der Kommunikationsformen auch symbolische Bedeutungen hat, was besonders in emotional angespannten Situationen relevant sein kann (ebd.). Laut ihr liegt der Fokus momentan eher darauf Modelle zu entwickeln wie gedruckte und elektronische Kommunikation möglichst gut aufeinander abgestimmt werden können. Allerdings bedürfe es in Zukunft vielmehr einer Verknüpfung der persönlichen und der medialen Kommunikation (MAST. 2007. 773).

Generell spricht Mast von einem Paradigmenwechsel in der internen Kommunikation. Ging man im „instrumentellen Ansatz“ noch von einem SR-Modell aus, also einer Mitarbeiterinformation ohne Feedbackschleifen, steht jetzt das Modell des Kreislaufs oder Zyklus bzw. des interaktiven Prozesses im Blickpunkt. Im Prozessmanagement geht es nicht mehr nur um eine reine Verteilung von Information sondern vielmehr darum Austauschprozesse zu moderieren, zu gestalten und zu optimieren. So spricht Mast zum Beispiel an, dass die Information in der Prozesskette für die jeweiligen Rezipienten aufbereitet werden soll und angereichert mit lokalem Kontext. Diese Denkhaltung kann beispielsweise durch Sinnbilder wie „Jeder ist Unternehmer“ oder „Jeder ist Kunde, auch

der Kollege der Nachbarabteilung“ gefördert werden (MAST. 2007. 762ff). Außerdem konstatiert Mast eine Veränderung im Kommunikationsverhalten von MitarbeiterInnen, so seien diese eiliger, kritischer und anspruchsvoller geworden. Sie führt vier Punkte an, die diesen Wandel veranschaulichen. Erstens steht den MitarbeiterInnen immer weniger Zeit zur Verfügung um ihren Job zu erledigen. Zweitens benötigen die MitarbeiterInnen wegen dieses Zeitmangels gut aufbereitete Informationen mit Nutzwert. Drittens besteht ein Verlangen danach, als Person beachtet zu werden. Persönliche Kommunikation gewinnt demnach an Bedeutung. Als vierten und letzten Aspekt nennt Mast, dass durch den Vergleich zu privat konsumierten Medien auch in Betrieben ein Wunsch nach professioneller Aufbereitung der medialen Kommunikation besteht (MAST. 2007. 773).

4.1 Exkurs zum Begriff „Kommunikation“

Nur zum allgemeinen Verständnis soll kurz der theoretische Ausgangspunkt zum Begriff „Kommunikation“ dargelegt werden. Den Begriff hier genau zu erläutern und zu definieren, soll aus folgenden Gründen ausgespart werden: Erstens weil es dafür umfangreiche Einführungswerke in die Thematik gibt, wie beispielsweise das Werk „Kommunikationswissenschaft“ von Roland Burkart und zweitens weil es den Rahmen der Arbeit sprengen würde.

Da es sich hierbei um eine sozialwissenschaftliche Arbeit handelt, wird unter dem Begriff der Kommunikation menschliche Kommunikation verstanden. Wie Roland Burkart in seiner Klärung des Begriffs Kommunikation darstellt, wird auch für diese Arbeit vorausgesetzt, dass Kommunikation soziales Handeln ist. Ziel der Kommunikation kann dabei sein, Inhalte zu kommunizieren oder auch situationsbezogen zu kommunizieren (Bsp. Smalltalk auf einer Party, oder zwischen Mitarbeitern,...). Laut Burkart setzt menschliche Kommunikation aber auch voraus, dass es zu einer Interaktion und zu einer Verständigung zwischen den Interagierenden kommt. „Erst der *wechselseitig (!) stattfindende Prozeß der Bedeutungsvermittlung* soll als Kommunikation begriffen werden.“ (BURKART. 2002. 32f). Er versteht Kommunikation also als Prozess. Erst nach dem Prozess lässt sich beurteilen, ob es tatsächlich zur „Kommunikation“ gekommen ist, oder bestenfalls ein Kommunikationsversuch vorliegt (ebd.). Dieses Verständnis von Kommunikation würde nach der Darstellung von Klaus Merten am ehesten der „klassischen Kommunikationsdefinition“ entsprechen, die Kommunikation als Transfer (einseitig) bzw. als Austausch (zweiseitig) von zeichenhaft verfassten Informationen

versteht. In der PR finden sich Merten zufolge jene Definitionen, die auch Massenkommunikation miteinschließen und bei welcher Kommunikation als gezielte Verbreitung von Informationen an relevante Öffentlichkeiten verstanden wird (MERTEN. 2008. 599). Letzteres entspricht eher einem mechanistischen Kommunikationsverständnis.

Kommunikation lässt sich auch unterscheiden in interpersonelle Kommunikation, die zwischen zwei Menschen stattfindet (one-to-one; z.B. über Telefon, Face-to-Face, E-Mail, ...) oder Massenkommunikation an verschiedene Öffentlichkeiten (one-to-many). „In Organisationen werden kommunikative Aktivitäten sowohl innerhalb einzelner Gruppen als auch zwischen unterschiedlichen Gruppen gesetzt.“ (TOTSCHNIG. 2005. 92) Clapitt definiert in seinem Standardwerk über effiziente Kommunikation folgendermaßen: „Communication is the transmission and/or reception of signals through some channel(s) that humans interpret based on a probabilistic system that is deeply influenced by context. We transmit by talking, reading, watching, or feeling. Signals can be verbal, nonverbal or visual. We use an ever-changing array of channels, including face-to-face, cell phones and e-mails.“ (CLAMPITT. 2010. 4). Im Fokus steht dabei der Hinweis auf die Wahrscheinlichkeit und den Kontext.

4.2 Interne Kommunikation nach Szyszka

In seinem Artikel „Interne PR – Arbeit als Instrument der internen Kommunikation“ führt Szyszka sein Verständnis über interne Kommunikation aus. Er unterscheidet darin die oft synonym verwendeten Begriffe „interne Kommunikation“, Mitarbeiterkommunikation, Organisationskommunikation und „interne PR“, die nun auch hier vorgestellt werden. Dabei entstehen natürlich auch Überschneidungen zwischen diesen vier Begriffen – was aber wiederum verdeutlicht, weshalb die Begriffe in der Literatur so oft gleichbedeutend verwendet werden. Eine wissenschaftliche Trennschärfe ist nicht immer einfach aufrecht zu erhalten. Szyszka kritisiert in seinem Artikel auch, dass interne Kommunikation immer sehr praktisch diskutiert wird. Er verweist aber darauf, dass bereits Modelle existieren, die interne Kommunikation messbar machen wollen und somit benchmarkfähig⁷ (SZYSZKA. 2006. 62).

⁷ Nähere Ausführung unter dem Teilkapitel 4.3.1. Messbarkeit interner Kommunikation.

Interne Kommunikation versteht Szyszka als einen Typus von Organisationskommunikation. Der internen Kommunikation schreibt er dann in weiterer Folge drei Untertypen zu. Als erstes nennt er die „**formelle Kommunikation**“, die der Entwicklung und dem Erhalt der Organisation dient, welche er mit folgenden drei Bereichen noch genauer beschreibt: Entscheidungsfindung, Prozesskommunikation und Leistungserstellungs- oder Verrichtungskommunikation. Daneben nennt er als zweiten Typ die „**informelle Kommunikation**“ welche quasi als Begleiterscheinung der formellen Kommunikation auftaucht und das soziale Miteinander der MitarbeiterInnen strukturiert und eigene Netzwerke zwischen den Menschen bildet und ermöglicht. Als dritten Typen der internen Kommunikation nennt Szyszka die „**instrumentelle Kommunikation**“, welche sich als Managementtool nach innen richtet und das Verhalten und die Haltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Hilfe von bewusst eingesetzten Kommunikationsmitteln beeinflussen soll. Der Autor weist auch darauf hin, dass in der jüngeren Fachliteratur davon die Rede ist, dass interne Kommunikation drei Wirkungsrichtungen aufweist. Innenwirkung, Außenwirkung und die Kostenwirkung, was er aber nicht näher erläutert (SZYSZKA. 2006. 57).

Mitarbeiterkommunikation versteht der Autor etwas enger, weil dieser Begriff die Rolle der Mitarbeiter mitdenkt und somit eine konkrete Bezugsgruppe benennt. Darunter versteht er erstens Kommunikation zwischen Führungskräften und MitarbeiterInnen, zweitens Kommunikation zwischen MitarbeiterInnen, die einerseits im Sinne der internen Kommunikation informell oder formell sein kann und als dritten Aspekt spricht er von auf Mitarbeitende gerichtete Kommunikation – also die instrumentelle interne Kommunikation. Mitarbeiterkommunikation zeichnet sich auch durch ihre Kommunikationsrichtung aus, welche ausgehend von einer hierarchischen Betrachtung entweder abwärts, aufwärts oder horizontal abläuft (SZYSZKA. 2006. 57).

Der Frage, welche Funktionen die jeweiligen internen PR Aktivitäten innerhalb der Strukturen der internen Kommunikation haben, wird laut Szyszka in der wissenschaftlichen Literatur selten nachgegangen (SZYSZKA. 2006. 55). Szyszka ordnet den Begriff der internen PR dem Typus der instrumentellen internen Kommunikation zu. Das Aufgabenfeld der internen PR liegt aber auch an der Schnittstelle mit Human Resource Management, Prozesskommunikation und regulären PR Tätigkeiten. Das spezifische der internen PR scheint laut dem Autor die bewusste und gelenkte

Auseinandersetzung mit den Informationsdefiziten bzw. –bedürfnissen der MitarbeiterInnen zu sein. Durch die Vermittlung von nutzenorientiertem Wissen und auch von Sinn- und Bedeutungszusammenhängen soll auch soziales Vertrauen innerhalb der Organisation bewusst bestärkt werden bzw. entsteht laut Szyszka eine „interne funktionale Transparenz“. Der Autor identifiziert außerdem auch noch drei mögliche Optimierungspotentiale, die interne PR Aktionen befürworten: Prozessoptimierung, Mitarbeiteroptimierung (sozio-emotionale Informationsbedürfnisse werden befriedigt und fördern Motivation und Leistungsbereitschaft) und den Bereich der „Außenwirkung“ (MitarbeiterInnen als BotschafterInnen nach außen) (SZYSZKA. 2006. 58). Besonders im Aspekt der Mitarbeiteroptimierung ist die interne PR gefordert, ein als transparent empfundenen Kommunikationsklima zu schaffen – und die Betonung liegt hier auf der Empfindung seitens der MitarbeiterInnen, denn gefühlte Informiertheit und das Vorhandensein von Faktenwissen divergieren schnell und lassen sich auch nicht durch irgendwelche Kennzahlen festmachen (SZYSZKA. 2006. 60f).

Organisationskommunikation wird seit dem gleichnamigen Klassiker von Theis-Berglmaier unterschieden in Kommunikation **in** und **von** Organisationen. So befinden sich informelle und instrumentelle Kommunikationsabläufe an der Schnittstelle nach außen, also zur Kommunikation **von** Organisationen. Wie schon im Kapitel Organisationskommunikation erwähnt, sieht es mit der wissenschaftlichen Analyse von Kommunikation **in** Organisationen etwas schwieriger aus. Für den **operativen** Bereich von Organisationskommunikation spricht der Autor von **verrichtungsrelevanten Informationen**, die kommuniziert werden (müssen). Dazu zählt er vier Kommunikationsprozesse auf: Anleitung, Koordination, Kontrolle und Korrektur. Wie schon angeführt, existieren in jeder Organisation Binnenstrukturen, die Szyszka im zitierten Text als hierarchisch darstellt, die Information wird wie über Kaskaden an die jeweils niedrigere Stelle weitergegeben. Die Quantität und Qualität der Informationsweitergabe hängt von verschiedenen Faktoren ab, die ebenfalls kurz umrissen werden, aber verschiedenster Tragweite sein können. Als Einflussfaktoren nennt Szyszka folgende vier Punkte:

- „Umfang (Breite und Tiefe) und der Richtigkeit (Fakten und Bewertungen) der Informationsübermittlung innerhalb dieser Prozesskommunikation sowie in der Anschlusskommunikation,
- dem Selbstverständnis und Kommunikationsbewusstsein sowie der Kommunikatorqualität der informationsvermittelnden Akteure,
- deren Umgang mit Informationen als Status- oder Machtinstrument sowie

- der Ausprägung von Regeln für die Struktur, die Vernetzung und die Überprüfung dieser Prozesse formaler interner Kommunikation.“ (SZYSZKA. 2006. 60.)

Jene Einflussfaktoren sind gleichzeitig auch Indikatoren dafür, an welchen Stellen Defizite in der formalen internen Kommunikation auftauchen können – was wiederum bedeutet, dass Informationsdefizite entstehen und somit die interne PR optimieren sollte. Als bisher wissenschaftlich kaum beleuchteten Teil der Organisationskommunikation erwähnt der Autor die horizontalen Kommunikationsprozesse zwischen den Hierarchieebenen bzw. den Aufgabenbereichen und auch die interne Bottom-Up Kommunikation (SZYSZKA. 2006. 60).

Im letzten Teil des Artikels geht Szyszka schließlich noch auf die Rolle und spezielle Stellung der MitarbeiterInnen im Unternehmen ein. Er zählt diese Gruppe zu den Stakeholdern – also den Anspruchsgruppen einer Organisation. Doch die MitarbeiterInnen haben eine spezielle Position inne, denn einerseits sind sie weder in alle Entscheidungen einer Organisation eingebunden noch bekommen sie alle Informationen, da viel davon über die Informationskaskaden verloren geht oder verfälscht wird. Andererseits verfügen MitarbeiterInnen einer Organisation wiederum über wesentlich mehr Informationen als Außenstehende und fungieren in der Öffentlichkeit unweigerlich auch als BotschafterInnen der Organisation/Unternehmen. MitarbeiterInnen werden in der Öffentlichkeit aber auch als „natürlichere“ bzw. authentischere KommunikatorInnen erlebt, als professionelle und autorisierte KommunikatorInnen von Organisationen (z.B. PressesprecherIn). Gut informierte MitarbeiterInnen sind somit also auch bessere RepräsentantInnen einer Organisation. Nebst der Außenwirkung zählt Mast Motivation, Interesse, Integration und Identifikation, Arbeitszufriedenheit, Betriebsklima und Unternehmenskultur (respektive Organisationkultur) als wichtigste Ziele von MitarbeiterInnenkommunikation auf. Diese Ziele verknüpft Szyszka mit dem Begriff der Organisationskultur und der damit einhergehenden Art von Informationsarbeit. Gefühlte Informiertheit und das Vorhandensein von Faktenwissen divergieren allerdings und lassen sich auch nicht durch irgendwelche Kennzahlen festmachen. Hier kommt nun also die interne PR ins Spiel, welche die Aufgabe zum Ziel hat die Informationsbedürfnisse der MitarbeiterInnen zu erfassen und auch zu antizipieren und diese mit Faktenwissen (unmittelbare Wirkung auf Prozessebene) bzw. auf der sozio-emotionalen Ebene (mittelbare Wirkung hinsichtlich Motivation und Identifikation, entzieht sich aber relativ einfach der Beeinflussbarkeit) zu befriedigen. Interne PR will auf diesem Weg ein als

transparent empfundenen Kommunikationsklima schaffen - und die Betonung liegt hier auf der Empfindung seitens der MitarbeiterInnen (SZYSZKA. 2006. 60f).

4.2.1 Interne PR vs. externer PR

Public Relations (PR) konnten sich erst seit den letzten Jahrzehnten in der Wissenschaft langsam als eigenes Forschungsfeld etablieren. Dementsprechend heterogen und vielfältig zeigen sich die vorhandenen Theorieansätze (JARREN/RÖTTGER. 2008. 19f). In den Wirtschaftswissenschaften wird PR in klassischen Konzepten als ein Teil der Kommunikationspolitik betrachtet und somit einem der vier Aspekte des Marketing (4Ps – Promotion, Product, Price, Place) unterstellt. Die PR ist somit der Marketing bzw. Werbeabteilung zugeordnet. In neueren Konzepten wie beispielsweise der integrierten Unternehmenskommunikation nach Zerfaß wird PR als eigenes Element und eigenständige Abteilung in der Unternehmenskommunikation betrachtet (JARREN/RÖTTGER. 2008. 19). „In der kommunikationswissenschaftlichen Perspektive wird PR generell als das **Kommunikationsmanagement von allen gesellschaftlichen Organisationen mit ihren Umwelten** begriffen (...)“ (ebd. 19). So eindeutig dieses Zitat erscheinen mag, gibt es innerhalb der PR Forschung kaum stringente Definitionen und viele verschiedene Begrifflichkeiten wie Öffentlichkeitsarbeit, Vertrauenswerbung, Meinungspflege, usw. (FRÖHLICH. 2008. 95). Außerdem tauchen auch immer wieder Definitionen aus verschiedenen Quellen (Praktiker, Berufsfeld bzw. auch von Laien) auf, die wissenschaftlich betrachtet nicht brauchbar sind. Nähere Informationen zur Problematik der PR – Definition(en) im gleichnamigen Beitrag von Fröhlich (FRÖHLICH. 2008. 95ff).

All diese Beschreibungen beziehen sich auf den Begriff der „Externen PR“. Im Zusammenhang mit PR tauchen wie eben dargestellt viele verschiedene Begriffe und Unterscheidungen auf wie interne – externe PR, interne – externe Kommunikation, usw. Externe Kommunikation beschreibt beispielsweise sämtliche operative Kommunikationsmaßnahmen einer Organisation, welche im **gesellschaftlichen Umfeld** der Organisation getätigt werden. Abgesehen vom Bezug der Kommunikationsaktivitäten auf das gesellschaftliche Umfeld einer Organisation, ist diese Beschreibung auch der oben angeführten Definition von Public Relations ziemlich nahe. Die Begriffe der externen Kommunikation bzw. der externen PR werden auch oft synonym verwendet und dienen hauptsächlich dazu, sich von interner PR abzugrenzen (SZYSZKA. 2008. 588f). Interne

PR wird wiederum oft mit dem Begriff interne Kommunikation gleichgesetzt und synonym verwendet. Interne PR meint aber nur einen Teil von interner Kommunikation, nämlich die **operativen Tätigkeiten** von interner Kommunikationsarbeit. Der Bedarf an interner PR entsteht laut Szyszka aus dem Umstand, dass in Organisationen meist ein ausgewählter Kreis von Mitgliedern (Führungsebene) Entscheidungen trifft, welche auch an die anderen Organisationsmitglieder kommuniziert werden müssen, wie auch schon im Kapitel „Organisationskommunikation“ dargestellt. Bei den Betroffenen der organisationspolitischen Entscheidungen entstehen oft zusätzliche Informationsbedürfnisse. Interne PR habe dann die Aufgabe sich mit der Ermittlung und Bewertung dieser Informationsbedürfnisse zu beschäftigen und diese sozio-emotionalen Bedürfnisse zu stillen. Szyszka weist auch noch darauf hin, dass der Begriff „Mitarbeiterkommunikation“ – allerdings nur auf den Organisationstyp Unternehmen bezogen – als analog zum Begriff „interne PR“ verstanden werden kann (vgl. SZYSZKA. 2008. 596f). In seiner Dreiteilung der internen Kommunikation ordnet er interne PR dem Typus der instrumentellen internen Kommunikation zu.

4.3 Funktionen und Ziele interner Kommunikation

Während Szyszka in der internen Kommunikation mit der instrumentellen, der formellen und der informellen Kommunikation drei Felder definiert, differenziert Mast zwei Grundfunktionen interner Unternehmenskommunikation: eine instrumentelle und eine soziale Funktion. Mit der **instrumentellen Funktion** meint sie die Koordination der organisationsinternen Aktivitäten und Austauschbeziehungen des Unternehmens zu seinen Umwelten. In der **sozialen Funktion** geht es darum die emotionalen Bedürfnisse der MitarbeiterInnen zu befriedigen. „Diese soziale Funktion ist wichtig, weil sie Einfluss auf das Verhalten der Mitglieder sowie ihren Status und ihre Machtposition ausübt.“ (MAST. 2002. 245). Diese Differenzierung ist allerdings eher auf der analytischen Ebene zu betrachten, da sie in der kommunikativen Handlung stets miteinander verwoben sind (HOFFMANN. 2001. 28). Ziel der internen Unternehmenskommunikation ist es laut Mast:

- „das Know – How der Mitarbeiter zu mobilisieren und deren Engagement zu fördern (Partizipation),
- die Akzeptanz von Entscheidungen und Personen zu stärken,
- die Umsetzung der Geschäftsziele auf allen Ebenen des Unternehmens zu verbessern,
- die einzelnen Kommunikationswege (z.B. Mitarbeiterzeitschrift) sowie „Kommunikationsarchitektur“ zu optimieren.“ (MAST. 2002. 244)

Interne Kommunikation wird in der betriebswirtschaftlichen Literatur als Aufgabe des Managements aufgefasst. Erfolg, Gewinnoptimierung und bestmögliche Nutzung der Ressourcen sind Dauerthema und die optimale interne Kommunikation der vielgepriesene Schlüssel zum Erfolg. (Vgl. MAST. 2007. 757ff). Sind Misserfolge zu verzeichnen wird schnell die Schuld auch in der Leistungsfähigkeit von der internen Kommunikation gesucht. Laut einer Umfrage von Watson Wyatt Managementconsulting aus dem Jahr 1998 ist für 59% der befragten Manager aus 23 verschiedenen Ländern die Verbesserung der internen Kommunikation der wichtigste Ansatz um die Produktivität zu erhöhen. 53% halten einen Konsens über angestrebte Ziele und Werte für wichtig und 42% sprechen sich für eine Erhöhung der Qualifikation des Wissens der Belegschaft aus (MAST. 2002. 245). Die beiden zuletzt genannten können wiederum durch eine effektive interne Kommunikation gefördert werden (MAST. 2007. 758). Der Nutzen effizienter interner Kommunikationsabläufe ist durch eine Vielzahl von Studien belegt. Er äußert sich vor allem in der schnelleren Informationsverarbeitung und Entscheidungsfindung im Unternehmen, der beschleunigten Umsetzung von Plänen und Projekten, der Steigerung von Produktivität bei Change-Prozessen und höherer Mitarbeitermotivation und Loyalität (MAST. 2002. 245f). Die Rolle der internen Kommunikation wird häufig unterschätzt was Mast damit begründet, dass Kommunikationsmaßnahmen viel Geld kosten und die Unterlassung einer aktiven Kommunikation scheinbar keine Kosten nach sich zieht. Die Kosten durch mangelhafte interne Kommunikation verstecken sich in anderen Problemen wie Fluktuationsrate, Krankenstand usw. Außerdem spricht sie an, dass Kommunikation schwer fassbar ist und daher in Organisationen lieber „handfeste“ Themen wie Organisationsänderungen, Ablaufpläne oder Qualitätssicherungsprojekte behandelt werden. Dennoch plädiert Mast für ein systematisches Vorgehen in der internen Kommunikation und erkennt auch einen Wandel in den letzten Jahren. So gewinnen die verantwortlichen Abteilungen an Bedeutung und vor allem in größeren Unternehmen werden interne Kommunikationsoffensiven gestartet und Ziele formuliert (MAST. 2002. 246). Winterstein nennt nach Durchsicht der Forschung und praxisorientierter Literatur die wichtigsten Ziele interner Mitarbeiterkommunikation:

- Motivation; zusätzliche Kommunikation gilt als Mittel zur Steigerung der Motivation der MitarbeiterInnen
- Interesse, Integration und Identifikation; damit spricht er unter anderem die Partizipationsmöglichkeiten an, die sich wiederum mit den Erfahrungen aus der

Information verknüpfen und Konzepte wie „Corporate Identity“ bzw. „Unternehmenskultur“ prägen

- Arbeitszufriedenheit; „Wird Information als wesentliches Bedürfnis von Mitarbeitern eines Unternehmens angesehen, dann führt ausreichend Information zur Befriedigung von Bedürfnissen wie Orientierung, Einbindung, Kontakt, Bestätigung usw.“ (MAST. 2002. 252)
- Betriebsklima und Unternehmenskultur; diese wird durch Mitarbeiterkommunikation beeinflusst
- Außenwirkung; interne Kommunikation richtet sich zwar primär nach innen, dennoch zeigen sich MitarbeiterInnen auch als „BotschafterInnen“ einer Organisation nach außen, wodurch auch eine gewisse Außenwirkung entsteht. (WINTERSTEIN. 1998. 22ff)

4.3.1 Messbarkeit interner Kommunikation

Im Jahr 2002 plädiert Mast unter Rückgriff auf eine Studie der Agentur König Kommunikation dafür, dass auch interne Kommunikation – unter anderem für Aktienanalysten – bewertbar gemacht werden soll und somit Unternehmen auch in Punkto interner Kommunikation vergleichbar. Hauptargument für die Wichtigkeit der internen Kommunikation ist die Mitarbeiterbindung. Besonders durch Massenentlassungen, aber auch durch hohe Fluktuation geht wertvolles Know-How verloren. „Hohe Fluktuationskosten können eine Firma in eine Existenzkrise stürzen. Denn trotz hoher Arbeitslosigkeit wird es für viele Unternehmen immer schwieriger, qualifizierte Mitarbeiter zu finden.“ (MAST. 2002. 249). Nur vier Jahr später wurde dieses Anliegen von Mast schon in die Realität umgesetzt und es existieren erste Ansätze interne Kommunikation benchmarkfähig zu machen. So entwickelte beispielsweise die Wiesbadener Kommunikationsberatung ICOM ein eigenes Kennzahlensystem mit dem sie die Leistung und die Wirkung interner Kommunikation misst (FISCHER. 2008). ICOM hat dafür ein eigenes System entworfen, beginnend mit einer „Nullmessung“ wird in mehreren Schritten die interne Kommunikation vermessen. Mit diversen Erhebungsmethoden (Fragebögen, Interviews, Workshops) werden den Kommunikationsverantwortlichen Fragen zur Leistung gestellt. Die Mitarbeiter werden über ihren Eindruck der Wirkung der Instrumente befragt. In der Auswertung werden die Antworten dann in ein Punktesystem umgelegt, mit dem ICOM dann die Effizienz und Effektivität der internen Kommunikation der jeweiligen Organisation bewertet. ICOM hat

auch noch einen Umrechnungsschlüssel entwickelt um dieses Punktesystem konkret in Zahlen umzuwandeln, die Rückschlüsse auf die monetäre Auswirkung der internen Kommunikation ermöglicht. Dieses Modell wurde unter anderem schon bei BMW, DaimlerChrysler, Deutscher Bank und VW eingesetzt (JAHN. 2006. 36). So konnten die Kommunikationsberater von ICOM Optimierungspotentiale aufzeigen. Dennoch halten Kritiker aus der Branche auch die existierenden Modelle zur Leistungsmessung von Kommunikation für verbesserungswürdig. So gibt Mast das Beispiel an, dass manche Führungskräfte die interne Kommunikation mehr prägen als die Kommunikationsverantwortlichen einer Organisation. Somit ist fraglich, wessen Erfolg eigentlich gemessen wird. Ähnlich sieht dies Rolke, der auch noch einen Forschungsbedarf in Sachen „Werttreiber“ von interner Kommunikation identifiziert (JAHN. 2006. 35).

Wie Mast 2007 weiter ausführt, werden die weichen Faktoren in der Kommunikation, die laut ihr nicht messbar sind, viel zu selten aktiv gestaltet. Die Scheu vor den „weichen Faktoren“ ortet Mast darin, dass diese eben schwer fassbar sind und eine selbstkritische Überprüfung des eigenen Verhaltens verlangen. Außerdem spielen hier auch Gefühle wie Ängste, Unsicherheiten, Machtgefühle, Neid, Eitelkeit, Eifersucht, etc. eine Rolle. Mast meint, dass es vielen ManagerInnen fremd sei sich mit diesen Aspekten auseinanderzusetzen, da sie in ihrer Ausbildung nicht gelernt haben darauf Einfluss zu nehmen. Als weiteren Grund für die Scheu vor diesen Aspekten nennt Mast, dass man diese nicht quantifizieren könne. Dem tritt Mast mit einem Zitat nach Albert Einstein entgegen, der zu bedenken gab, „dass nicht alles, was gemessen wird, auch von Bedeutung ist, und dass nicht alles, was wichtig ist, auch messbar sei.“ (MAST. 2007. 760)⁸. Und um doch mit „harten Fakten“ zu argumentieren, bringt Mast noch den Aspekt ein, dass defizitäre Kommunikation einer Organisation Geld und wertvolle (Arbeits-) Zeit kostet. Denn, wer sich entsprechend um die weichen Faktoren kümmert, wird auch harte Zahlen vorfinden, die in Ordnung sind (MAST. 2007. 759f).

4.3.2 Exkurs: Effektivität und Effizienz

Zwei weitere Begriffe, die landläufig oft synonym verwendet werden, sind die Wörter Effizienz und Effektivität. Ein Grund dafür mag der gemeinsame Wortstamm vom lateinischen „effectus“ sein, welcher Ausführung, Wirkung und Erfolg bedeutet

⁸ Eine detailliertere Auseinandersetzung mit Kommunikations-Controlling und dessen Grenzen und Problemen findet sich bei MAST. 2002. 154ff

(ANGERMEIER. 2010a). Da vor allem in der Managementliteratur immer wieder von effizienter interner Kommunikation die Rede ist, wird hier kurz die Bedeutung der Begriffe skizziert.

Effektivität meint die Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit einer Aktion (DROSDOWSKI et al. 1997. 213). Das Wiktionary beschreibt den Begriff etwas ausführlicher als „Verhältnis zwischen einem definierten Ziel und dem tatsächlich erreichten Ziel. Effektivität ist dann erreicht, wenn das definierte Ziel erreicht wurde.“⁹ Es geht mit dem Begriff der Effektivität in der Managementliteratur um ein **mittel- bis langfristig orientiertes** Entscheiden. Dabei stellt sich die Frage, welche Wirkungen mit Aktivitäten erzielt werden sollen, um ein optimales Ergebnis zu erreichen (ANGERMEIER. 2010a). Es geht darum **die richtigen Dinge zu tun** um ein bestimmtes Outcome zu erreichen. „Denn: Die falschen Dinge effizient zu tun führt nicht zum Ziel und ist immer Geldverschwendung.“ (KREMS. 2009)

Der Begriff der Effizienz geht auch auf die Wirksamkeit von Tätigkeiten ein, im Gegensatz zur Effektivität dreht sich die Effizienz aber um die monetäre Wirksamkeit und Messbarkeit von Aktionen (ANGERMEIER. 2010b). Krems spricht davon, dass die Effizienz das Verhältnis zwischen Input und Output also zwischen **Leistung und Kosten** beschreibt, womit der Begriff in vielen Fällen auch mit dem Wort „Wirtschaftlichkeit“ übersetzt werden könne (vgl. auch DROSDOWSKI. 1997. 214). Mit „Effizienz“ geht es also darum **ob die Dinge richtig getan** werden (KREMS. 2009). Effizientes Handeln beschreibt also das kurzfristig optimale Agieren um mit möglichst geringem Aufwand eine möglichst große Wirkung zu erzielen. Im Management ordnet Angermeier daher Effizienz der Projektsteuerung zu (vgl. 2010a). Effizienter Einsatz von interner Kommunikation wäre dann zum Beispiel der Einsatz des Online-Tools Doodle um einen gemeinsamen Termin für ein Treffen zu finden. Jede/r kann online zu einem Zeitpunkt und von einem Ort seiner/ihrer Wahl eintragen wann er/sie für weitere Treffen Zeit hat. Im Gegensatz dazu wäre es zeitlich betrachtet äußerst ineffizient sich extra zu treffen um einen gemeinsamen Termin für ein weiteres Treffen zu vereinbaren. Die Effektivität, nämlich das Ziel einen gemeinsamen Termin zu finden, wäre zwar durch beide „Methoden“ gegeben, allerdings mit einem unterschiedlichen Zeitaufwand.

⁹ Vgl. <http://de.wiktionary.org/wiki/Effektivit%C3%A4t> (15. 3. 2010)

4.3.3 MitarbeiterInneninformation vs. -kommunikation

Ein weiteres begriffliches Paar, das in der Fachliteratur oft synonym verwendet wird, sind die Wörter Mitarbeiterkommunikation und Mitarbeiterinformation. Während sich diese Arbeit mit dem Begriff der Mitarbeiterkommunikation auch am weiter vorne dargestellten wechselseitigen Verständnis von Kommunikation orientiert, impliziert der Begriff der MitarbeiterInneninformation eher ein SR-Modell von Kommunikation. Die Information im Organisationsumfeld verläuft meistens ohne Feedback. Bogner vergleicht den Begriff Information bildlich mit einer Einbahnstraße, während er „Kommunikation“ als Fahrbahn mit Gegenverkehr begreift (HOLZMANN. 2006. 25). „Die interne Information hat die Aufgabe, die Mitarbeiter über Vorgänge, die sie und das Unternehmen betreffen, zu informieren, um dadurch ihren Informationsstand zu verbessern und die Meinungsbildung über das Geschehen im Unternehmen zu unterstützen“, sagt Kalmus schon 1982 (vgl. MAST. 2002. 244). Mast verweist darauf, dass Informationen über sämtliche wichtige Ereignisse, organisatorische Veränderungen, Strategien, Produkte, Märkte, Personalpolitik, Sozialleistungen sowie die wirtschaftliche Lage eines Unternehmens von Interesse für die MitarbeiterInnen sind (ebd.). Klöfer vertritt eine ähnliche Ansicht und spricht von einem qualitativen Unterschied zwischen den beiden Begriffen. Während Kommunikation in der Fachliteratur als Prozess verstanden wird, kann die Information als Initialzündung für Kommunikation betrachtet werden. Mitarbeiterinformation wird nur dann erfolgreich sein, wenn sie als Grundlage von Kommunikation begriffen und auch so eingesetzt wird. Die Kommunikation läuft von den Führungskräften zu den MitarbeiterInnen und im nächsten und entscheidenden Schritt auch in die entgegengesetzte Richtung (KLÖFER. 2001. 21). Mast weist auch noch darauf hin, dass MitarbeiterInnen in der Praxis oft nach mehr Information verlangen. Allerdings seien diese Informationsdefizite meist Kommunikationsdefizite. MitarbeiterInnen verlangen eigentlich nach mehr Sicherheit, Ansprache oder Mitwirkung an Entscheidungsprozessen, trauen sich aber nicht dies so zu artikulieren. MitarbeiterInnen sollten vielmehr als „Know-How“ AnbieterInnen betrachtet und auch dementsprechend behandelt werden. Dies drückt sich durch mehr Beachtung, Einbindung des Personals, Übersetzung der Fakten auf die jeweilige Situation der MitarbeiterInnen, persönliches Adressieren und Ansprache aus (MAST. 2002. 250f). „Neben Informationsmaßnahmen treten interaktive, dialogisch aufgebaute Kommunikationsformen und die Optimierung des Beziehungsmanagements.“ (MAST. 2007. 761).

4.4 Kommunikationsrichtung

In der Fachliteratur wird grundsätzlich zwischen drei Kommunikationsrichtungen unterschieden: Kommuniziert der/die ChefIn mit den MitarbeiterInnen spricht man von „Top-Down“ bzw. Abwärtskommunikation. Dem entgegengesetzt, also von unten nach oben handelt es sich klassischerweise um „Bottom-Up“ Kommunikation oder zu Deutsch Aufwärtskommunikation. Als dritte Richtung wird die horizontale Kommunikation oder auch „In-Between“ genannt. Während Bottom-Up und In-Between Kommunikationsabläufe oft dem Zufall überlassen werden, gibt es in der Abwärtskommunikation viele gut etablierte Kanäle (MAST. 2007. 771 oder THEISBERGLMAIR. 2003. 300.) Die Abwärtskommunikation ist eine vertikale Kommunikation und eine häufig eingeschlagene Richtung der internen Kommunikation bzw. Information. Gleich Kaskaden, also künstlichen Wasserfällen, soll die Kommunikation von der Geschäftsleitung aus über die verschiedenen Führungsebenen fließen und so bei allen MitarbeiterInnen ankommen. „Im Regelfall jedoch erbringt dieser Kommunikationsweg unkalkulierbare Ergebnisse. Die Botschaften verlieren von Stufe zu Stufe an Kontext und gewinnen an zusätzlichen Bedeutungen bzw. Fehlinterpretationen.“ (MAST. 2007. 762 bzw. MAST. 2002. 255ff). Dennoch gewinnt diese Richtung an Beliebtheit bei der Geschäftsführung, je mehr Hierarchieebenen existieren. Klassische Beispiele dafür sind Mitarbeiterzeitschriften, Jahresberichte, Rundschreiben, Schwarze Bretter, Gruppenmeetings, Workshops, Coaching, usw. Feedbackschleifen sind in dieser Richtung nur selten eingeplant (MAST. 2002. 356). Bottom-Up Kommunikation ermöglicht dieses Feedback und auch Ideen-Input seitens der MitarbeiterInnen. So können MitarbeiterInnen beispielsweise Probleme oder Verbesserungsvorschläge aus der Belegschaft zum Management kommunizieren. Im Vergleich zur Abwärtskommunikation gibt es für die Aufwärtskommunikation aber nur wenige typische Formen, die diese Richtung stimulieren. Mast nennt Berichte, Aktenvermerke, Mitarbeiterbefragungen und das E-Mail (MAST. 2002. 257). Ebenso wie der Aufwärtskommunikation wird auch der horizontalen Kommunikation von der Führungsseite zu wenig Beachtung geschenkt. Unter die horizontale Kommunikation fallen Kommunikationsprozesse, die sich nicht eindeutig dem oben-unten Schema zuordnen lassen. Diese Kommunikationsrichtung kann der Koordination, Abstimmung und Problemlösung dienen, fehlen die Kanäle für die horizontale Kommunikation werden Entscheidungen getroffen ohne die vollen Ressourcen auszuschöpfen (MAST. 2002. 259).

Diese Sichtweise auf Kommunikationswege beruht auf dem mechanistischen SR-Modell. Das heißt also konkret, dass SenderInnen von Botschaften davon ausgehen, dass die MitarbeiterInnen bzw. die Führungskräfte die gesendeten Botschaften aufnehmen, diese verstehen und akzeptieren. Weitere Annahme seitens des Senders ist, dass alles was für den Kommunikator einer Botschaft klar, verständlich und überzeugend ist, auch bei den RezipientInnen so ankommt. Feedback spielt eine untergeordnete Rolle. Die MitarbeiterInnen werden viel mehr als passive AdressatInnen gesehen (MAST. 2007. 764) Dieser klassischen Unterscheidung steht die Idee gegenüber Kommunikation in Zyklen zu denken. Mast spricht sogar von einem Paradigmenwechsel in der internen Kommunikation: „Eine Betrachtung der Kommunikationsvorgänge als Kreislauf oder Zyklus geht davon aus, dass Netzwerke aufgebaut und Beziehungen gepflegt werden müssen. Nicht der einzelne Kommunikationsakt steht im Vordergrund, sondern das Beziehungsmanagement, d.h. die Kommunikationsprozesse und die Einbindung des Einzelnen in Kommunikationsnetze.“ (MAST. 2007. 764). Mit Rückgriff auf das von Clappitt vorgestellte Modell des „Circuit Approach of Communication“ beschreibt Mast, dieses neue Paradigma für die interne Kommunikation. Im Zentrum steht dabei eine „ (...) Zwei-Wege-Kommunikation in einem dynamischen Interaktionsfeld zwischen aktiven Sendern und Empfängern. Der Beziehungsaspekt und das Feedback sind wichtige Ansatzpunkte“ (ebd.).

4.5 Kernbereiche der internen Kommunikation

Mast nennt drei Kernbereiche der internen Kommunikation: mündliche Kommunikation, schriftlich, gedruckte Kommunikation und elektronische Kommunikation. Für künftige Entwicklungen hält sie es für notwendig, dass die drei Kernbereiche der Kommunikation vernetzt werden müssen und als Managementtool auch aktiv gestaltet werden. Ein Schlagwort, das bei Mast immer wieder vorkommt, ist die Leistungsfähigkeit der Kommunikationsnetzwerke. Wobei sie auch betont, dass die Einbettung des/der Einzelnen in dieses Netzwerk von elementarer Bedeutung ist (MAST. 2007. 772). Eine wesentliche Herausforderung ist es auch zu erkennen für welche Kommunikationsaufgaben die einzelnen Medien in Frage kommen, denn nur dann können sie auch gezielt eingesetzt werden (MAST. 2007. 771). So sollen Kommunikationsziel und die zu erledigende Aufgabe die Wahl des Mediums bestimmen (vgl. ebd. 772). Welche Wege schließlich für die Kommunikation verwendet werden ist

sowohl von den Präferenzen der NutzerInnen, als auch vom Inhalt der Kommunikation abhängig. Folgende Faktoren sind für die Wahl des Kommunikationsmediums essentiell:

- „Ziele und Anforderungen an das Kommunikationssystem,
- pragmatische Bewertung der medialen Leistungsfähigkeit,
- funktionale Leistungsfähigkeiten der Kommunikationswege (Media Richness),
- situationspezifische Einflussfaktoren,
- symbolische Bedeutung eines Mediums.“ (MAST. 2002. 163).

4.5.1 Persönliche Kommunikation

Face-to-Face Kommunikation verläuft direkt zwischen Menschen, deswegen sind auch die „Informationsverluste“ bei der Face-to-Face Kommunikation am geringsten. Das bezieht vor allem auf nonverbale Kommunikation, die hier im Gegensatz zu elektronischer Kommunikation vorhanden bleibt (MAST. 2002. 172). „Da Inhalte von Person zu Person übermittelt werden, eignen sich diese Formen besonders zur Vereinbarung von Zielen und Motivation, zur Schlichtung von Konflikten, zur Beratung und Betreuung.“ (ebd.). Generell spricht Mast von **verschiedenen Situationen**, die nach Face-to-Face Kommunikation verlangen:

- wenn Ziele und Botschaften mit Leben gefüllt werden sollen,
- wenn Emotionen in der Kommunikation im Spiel sind und es auf Nuancen ankommt,
- wenn es um komplizierte Verhandlungen geht (z.B. mit Kunden),
- wenn detaillierte Problemanalysen durchgeführt werden sollen,
- wenn MitarbeiterInnen für unangenehme oder schwierige Aufgaben gewonnen werden sollen,
- oder generell, wenn Vertrauen in die Kompetenz und Souveränität des Managements vermittelt werden soll.

Zuletzt weist Mast darauf hin, dass mit der wachsenden Größe des Unternehmens allerdings der Aufwand steigt, persönliche Kommunikation zu organisieren (MAST. 2007. 768f). Ein großer Pluspunkt dieser Kommunikationsform ist das hohe Ausmaß an Feedbackmöglichkeiten. Ein Nachteil ist, dass es an einen Ort und einen Zeitpunkt gebunden ist und somit auch ein hoher Zeitaufwand für die einzelnen Personen entsteht. Außerdem ist auch die Zahl der TeilnehmerInnen begrenzt. Mast zählt Dialoge, Informationsbesprechungen, teamübergreifende Besprechungen, Vorträge oder Präsentationen, Workshops oder Seminare, Konferenzen bzw. Tagungen und organisierte Essen als Formen persönlicher Kommunikation auf (MAST. 2002. 172ff). Jede dieser

Formen weist ihre spezifischen Vor- und Nachteile auf und erfordert von den Beteiligten auch ein bestimmtes Maß an Kommunikationsfähigkeit.

4.5.2 Elektronische Kommunikation

In den letzten Jahren gab es besonders im Bereich der elektronischen Kommunikation große Veränderungen und neue technische Entwicklungen. „Innovationen der Kommunikationstechnologien haben zu einem wahren Umbruch der internen Medienlandschaft im Unternehmen geführt. Alte Medien müssen sich angesichts vieler elektronischer Konkurrenten neu positionieren“ (MAST. 2002 183). So hat beispielsweise das Telefon samt Features wie Anrufweiterleitung und Mobiltelefonie die Erreichbarkeit von Menschen um ein vielfaches verbessert. Und selbst, wenn jemand nicht sofort erreichbar ist, kann man Botschaften senden oder hinterlassen. Außerdem kommt diese Form der Kommunikation einem persönlichen Gespräch am nächsten, da unmittelbares Feedback möglich wird. Allerdings fallen visuelle Eindrücke weg, die es in manchen Situationen und für Ungeübte schwierig machen können das Gesagte einzuschätzen (ebd. 184). Weitere elektronische Kommunikationsmedien sind laut Mast auch das Fax, Telefonkonferenzen und Videokonferenzen. Die beiden letzteren eignen sich hauptsächlich für geübte TeilnehmerInnen und verursachen einige Kosten, die allerdings einer ansonsten hohen Reisekostenrechnung von KonferenzteilnehmerInnen gegenüberstehen. Besonders manche TopmanagerInnen sind angesichts ihres knappen Zeitbudgets nur über diesen Weg für Konferenzen zu gewinnen. Videofilme, Infoscreens und Business-TV kommen durch die Entwicklungen der letzten Jahre nun ebenfalls für die interne Kommunikation zum Einsatz. Abschließend geht Mast auch auf die Möglichkeiten ein, die das Internet eröffnet. Das E-Mail zählt dabei zu einer der meist verwendeten Funktionen und ersetzt Briefe, Faxe und Botengänge. Voraussetzung hierfür ist aber, dass die MitarbeiterInnen Zugang zu einem PC haben. Daher waren in den letzten Jahren Arbeitsplätze, die sich in der Fertigung befinden, per E-Mail schlecht bis gar nicht erreichbar. Mast stellt fest, dass das E-Mail sich also nur für bestimmte Gruppen in Unternehmen verwenden lässt. Vorteile dieses Mediums sind die schnelle und einfache Erreichbarkeit mehrerer EmpfängerInnen und vor allem auch die Möglichkeit Dokumente und Bilder mit zu senden. Als Nachteil wird häufig die inflationäre Verwendung und eine daraus entstehende E-Mail-Flut angeführt (ebd. 191). In den letzten Jahren erobert das Intranet ein Unternehmen nach dem anderen und dient als Kommunikationsplattform.

Dieses organisationsinterne Kommunikationsnetz wird als Plattform für verschiedenste Anwendungen eingesetzt. Es wartet mit folgenden Vorteilen auf:

- optimiert als Arbeitsmittel Produktionsabläufe,
- bündelt als Informations- und Kommunikationsplattform das Wissen der MitarbeiterInnen (ohne, dass es durch das Management gefiltert würde),
- schnelles und kostengünstiges Kommunikationsnetz (besonders für dezentral organisierte bzw. internationale Kontakte),
- permanent verfügbar,
- schnell und aktuell (wenn aktuell gehalten!),
- hebt Grenzen von Zeit und Raum auf,
- es lassen sich Feedbackmöglichkeiten einfügen.

Als Nachteil kann festgehalten werden, dass es aktive selbstverantwortliche Nutzer benötigt. Information wird hier quasi zur Holschuld der MitarbeiterInnen. In bürogeprägten Unternehmen ist das Intranet auf jeden Fall rasch zum Leitmedium der internen Kommunikation aufgestiegen (MAST. 2007. 765). Waren lange Zeit Vorgesetzte bzw. KollegInnen Informationsquelle Nummer 1, so sprach man schon zur Zeit der Jahrtausendwende davon, dass das Intranet den/die Vorgesetzte/n in dieser Hinsicht abgelöst hat (ebd. 766). Weiterer Nachteil des Intranets ist, dass die MitarbeiterInnen Zugang zu einem Gerät haben müssen um auf die Informationen zugreifen zu können. Mast nennt hier beispielsweise die Produktionsbereiche als benachteiligt. Wobei sich das mit den neuen, mobilen Geräten verbessern dürfte. Ersten Untersuchungen zufolge wurden vor allem Papierdokumente wie Handbücher, Adressenverzeichnisse, Umläufe und Rundschreiben durch das Intranet substituiert. Auch das klassische „Schwarze Brett“ verändert seine Bedeutung, verschwindet aber nicht ganz (ebd. 766). Feedback ist im Intranet auf vielfältigste Weise möglich. Der Erfolg des Mediums wird meistens über die Zählung der Hits der Seiten bzw. über MitarbeiterInnenbefragung gemessen. Eine Ebene darüber findet sich das Internet als weltweite Kommunikationsplattform, welche zwar meist der externen Kommunikation dient, allerdings haben Untersuchungen ergeben, dass auch MitarbeiterInnen die Webseiten von Organisationen zur Information verwenden (MAST. 2002. 193).

4.5.3 Schriftliche und gedruckte Kommunikation

Die schriftliche Kommunikation hat in Organisationen eine besonders lange Tradition. Allerdings verändert sich die Bedeutung der Printmedien wegen dem Aufschwung elektronischer Kommunikation in Richtung Hintergrundvermittlung und Darstellung von Zusammenhängen. Soll zum Beispiel ein Sachverhalt dargestellt werden, der über zwei oder drei Seiten lang ist, dann eignet sich die Printversion besser dafür. Allerdings verweist Mast darauf, dass im Intranet dann ein Hinweis auf den Artikel gegeben werden soll, genau so sollen sich im Printmedium wiederum Verweise auf Links im Intranet finden. Es bedarf also einer bewussten Neuorientierung der MitarbeiterInnenzeitschriften im Hinblick auf Themensetzung, Erscheinungsintervall und Zusammenspiel mit elektronischen Medien (MAST. 2007. 767). Als klassische Tools schriftlicher Organisationskommunikation beschreibt Mast die Mitarbeiterzeitschrift, Newsletter, Rundschreiben, Schwarze Bretter, Broschüren, Prospekte und andere Druckschriften, Handbücher, Dokumentationen, Verzeichnisse, Berichte, „Papers“, Notizen und Briefe. Schriftliche Kommunikation wird vor allem eingesetzt, damit MitarbeiterInnen die Information lesen können, wann sie Zeit haben, damit sie auch Information nachschlagen können (z.B. Handbücher) oder um Erfahrungen festzuhalten (z.B. Berichte und Notizen) (MAST. 2002. 194ff).

4.6 Medien Mix in der internen Kommunikation

Mast spricht davon, dass die interne Kommunikation von einer „Medienwüste nun zu einem Dschungel geworden“ (MAST. 2007. 770) ist. Kommunikationstools wie Intranet, Business-TV, Business Radio, Videokonferenzen, Voice-Mail, E-Mail, Mobiltelefone, Telefonkonferenzen, Videokassetten bereichern das Angebot der Medienvielfalt. Die Kombination der einzelnen Medien sollte gezielt geplant werden und auf einander abgestimmt werden (ebd.). Neben der Kommunikationsrichtung bzw. den verschiedenen Kernbereichen interner Kommunikation spielen auch Funktionalität und die symbolische Bedeutung der Medien eine wichtige Rolle. Bevor hier auf die letzten beiden Aspekte noch näher eingegangen wird, bedarf es eingangs noch einer kurzen Klärung des Begriffes „Medium“.

4.6.1 Exkurs zum Begriff „Medium“

Der Terminus Medium hat landläufig verschiedenste Bedeutungen, angefangen von esoterischen Deutungen bis hin zu technischen. Faulstich spricht 1991 davon, dass der Begriff des Mediums in seiner vagen Alltagsbedeutung meistens als Sammelbegriff für elektronische Massenmedien (Fernsehen, Hörfunk) und in Folge auch der Printmedien geworden ist. Besonders mit dem Auftauchen von Telefax, Satellitenfernsehen, Computer und Internet ist auch oft von „neuen Medien“ die Rede. Diese Unschärfe des Wortes Medium, das meistens im Plural „die Medien“ verwendet wird, überträgt sich auch in die Kommunikationswissenschaft. So finden sich in der klassischen Einführungsliteratur verschiedenste Begriffserklärungen. Saxer kritisierte schon in den 1980ern, dass diese Definitionen leider kaum über die Technizität oder Materialität der Medien hinausreichen und die sozialwissenschaftliche Komponente vernachlässigt werde (BURKART. 2002. 39f). Doch besonders, wenn von einem publizistikwissenschaftlichen Begriff die Rede ist, muss dieser mehr umfassen als bloß die Technik, denn Techniken werden nur dann zu einem publizistischen Medium, wenn sie vergesellschaftet und in institutionalisierte Handlungskontexte eingebunden werden. Vor diesem Hintergrund spricht Saxer von einer Doppelnatur des Systems Medium. Diese Doppelnatur äußert sich in einem kommunikationstechnischen Potential eines Mediums einerseits (also beim Medium „Buch“ z.B. dessen Materialität, Druck, Schrift, Schreib- und Lesefähigkeit) und andererseits spezifische Sozialsysteme, die sich rund um dieses technische Medium entwickeln (beim Buch z.B. Verlage, Lesezirkel, Autorengesellschaften,...). In Saxers Nominaldefinition sind Medien aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht „komplexe institutionalisierte Systeme um organisierte Kommunikationskanäle von spezifischen Leistungsvermögen“ (SAXER. 1998. 54. zit. nach BURKART. 2002. 44). Damit spricht Saxer vier konkrete Bereiche an. Erstens sind Medien „**Kommunikationskanäle**“, die bestimmte Zeichensysteme transportieren (visuell, auditiv,...). Doch das alleine macht kein sozialwissenschaftliches Medium aus, dazu bedarf es zweitens einer **Organisation**, die arbeitsteilig ein Programm herstellt und öffentlich zugänglich macht und somit auch wichtige Leistungen und Funktionen (z.B. Erholung, Bildung,...) erbringt. Als dritten wesentlichen Aspekt spricht Saxer davon, dass Medien mehr oder weniger **komplexe soziale Systeme** ausbilden. Das wiederum ruft eine **Institutionalisierung** von Mediensystemen hervor. Je nachdem wie Gesellschaften organisiert sind, nehmen sie „Medien“ mehr oder weniger in ihren Dienst. Saxer unterscheidet dahin gehend

autoritäre, liberale, totalitäre und demokratisch kontrollierte Institutionalisierung (BURKART. 2002. 42ff). Bringt man noch die „gesellschaftliche Dominanz“ nach Faulstich ins Spiel wird auch noch die Geschichtlichkeit jeden Mediums betont, denn jedes Medium unterliegt im Hinblick auf seine wirtschaftlichen, politischen, sozialen und kulturellen Steuerungs- und Orientierungsaufgaben einem permanenten Wandel (ebd. 44). Burkart resümiert diese Definition nach Saxer damit, dass also nicht jeder technische Kommunikationskanal automatisch ein Medium im Sinne der Kommunikationswissenschaft sei. Kabel- oder Satellitenfernsehkanäle wird man dann nicht als „Medien“ betrachten sondern als kommunikative Infrastruktur, mit welcher das „Medium Fernsehen“ gesendet bzw. empfangen werden kann. Das Internet soll nach dieser Darstellung auch als Infrastruktur gesehen werden. Über diese lassen sich neue „quartäre Medien“ (Websites, Online-Zeitungen, Chats, Newsgroups, Foren,...) und alte „sekundäre Medien“ (Briefe, Zeitungen, Bücher, etc.) abrufen (ebd. 44).

Die Unterscheidung von Kubicek, Schmid und Wagner greift dieses Problem auf und spricht von Medien erster Ordnung und Medien zweiter Ordnung. Unter Medien erster Ordnung verstehen sie die Infrastruktur, also die technische Komponente. Telefon, Fax, Computer, Radio bzw. Fernsehkanäle ermöglichen die Vermittlung, das Speichern und Abrufen von Mitteilungen. Von Medien zweiter Ordnung sprechen sie allerdings erst dann, wenn institutionalisierte Kommunikatoren am Werk sind, die diese Medien erster Ordnung einsetzen (ebd. 45).

4.6.2 Symbolische Bedeutung der Medienwahl

„The medium is the message“ stellte McLuhan schon in den 1960ern fest. Mast greift die Aussage des kanadischen Wissenschaftlers auf und betont, dass die Wahl des Mediums nicht nur wegen eines sinnvollen Ressourceneinsatzes wichtig ist. McLuhan zufolge spiegelt der Einsatz eines Mediums immer auch eine symbolische Aussage wider. „Wenn etwas in einer Aktennotiz niedergeschrieben wird, wirkt es verbindlicher, als wenn es nur mündlich berichtet wird.“ (MAST. 2002. 171). Ebenso wirken Briefe verbindlicher und förmlicher als E-Mails. Während E-Mails wiederum suggerieren, dass die Nachricht wichtig ist und ein schnelles Agieren notwendig, bzw. dass der/die AbsenderIn moderne Technologien verwendet (ebd.). So zeigt sich in der Wahl der Medien auch immer die Kommunikations- und Unternehmenskultur. Eine besonders wichtige Rolle spielt die Symbolik der Medienwahl in emotional angespannten Situationen und gravierenden Wandlungsprozessen. Erfahren MitarbeiterInnen auf schriftlichem Weg über

unangenehme Organisationsveränderungen, während das Management dazu schweigt, so deuten erstere den Einsatz des Mediums auf eigene Weise (ebd.).

4.6.3 Media-Richness-Theorie

Im Zusammenhang mit der Funktionalität von Kommunikationswegen bringt Mast die „Media-Richness-Theory“ nach DAFT / LENGEL (1986) ins Spiel. Diese Theorie geht davon aus, dass manche Medien Inhalte reichhaltiger und kompletter transportieren als andere. So transportiert beispielsweise Face-to-Face Kommunikation neben der Sprache auch nonverbale Signale. In anderen Wegen finden sich nicht nur die Sprache sondern auch Bilder, oder Anwendungen im Internet sind oft interaktiver als gedruckte, usw. Der Medienreichtum besteht aus vier Komponenten: erstens dem Zeitpunkt und Umfang einer Feedbackmöglichkeit. Reiche Medien ermöglichen sofortiges Feedback. Zweitens die Vermittlung von vielfältigen Kommunikationsdimensionen (z.B. nonverbale/verbale Kommunikation). Drittens die Verwendung von menschlicher Sprache im Gegensatz zu technischen oder anderen Codes und viertens die soziale Präsenz des Kommunikationspartners. Die direkte Face-to-Face Kommunikation ist demnach die reichhaltigste Kommunikation (MAST. 2002. 168f). Nach dieser Theorie stellt sich im Rahmen der internen Kommunikation vor allem die Frage ob sich Medien für bestimmte Kommunikationsabsichten eignen oder ob Ressourcen verschleudert werden. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn eine Terminvereinbarung in einer Besprechung im größeren Kreis mehrere Minuten lang dauert. Winterstein beschreibt, dass die Ambiguität der Kommunikationsaufgabe mit den Möglichkeiten des Mediums in Einklang gebracht werden soll. Je vieldeutiger und komplexer eine Kommunikationsaufgabe desto „reicher“ sollte auch das verwendete Medium sein. „Häufig führt Routine dazu, daß eigentlich mehrdeutiges als eindeutig definiert wird.“ (WINTERSTEIN. 1998. 63).

Folgendes Schaubild zeigt, wie sich Kommunikationskanäle gezielt einsetzen lassen.

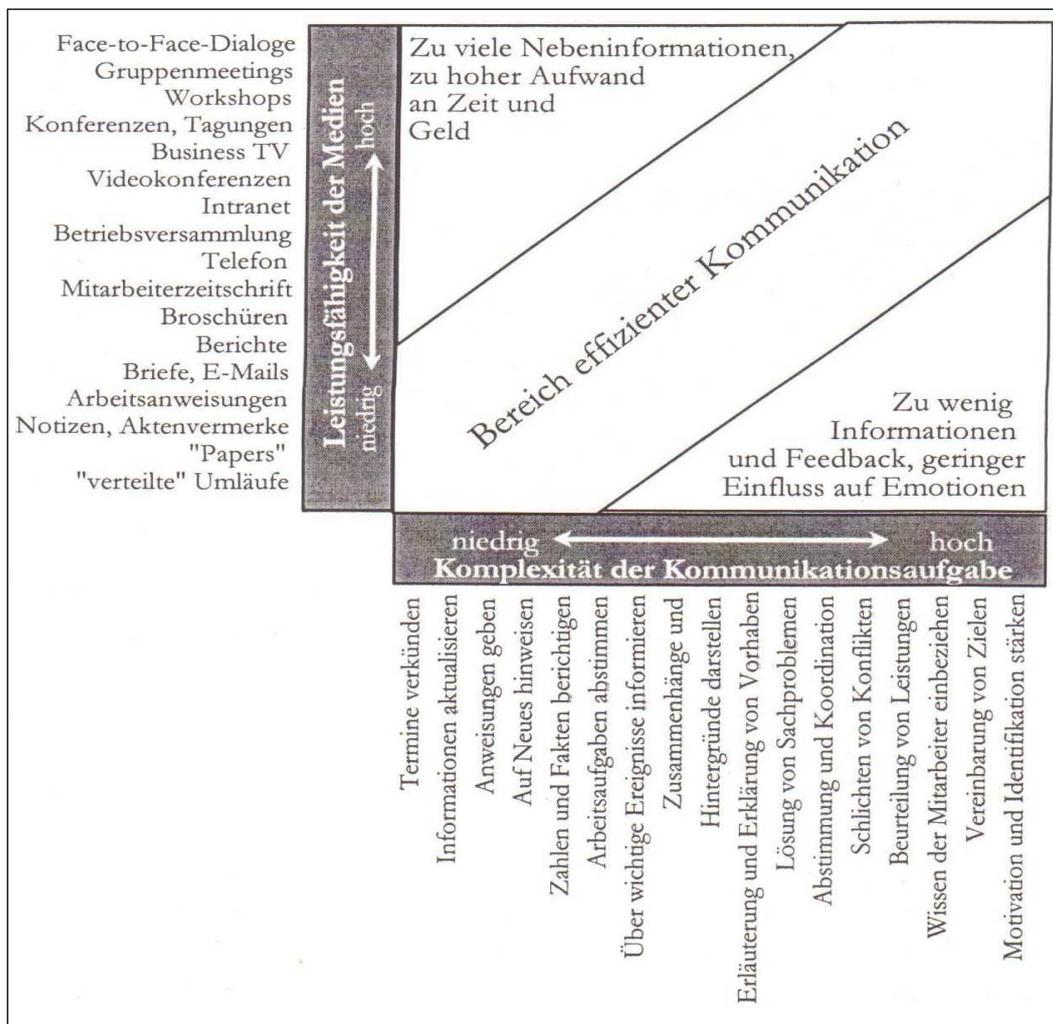


Abbildung 3 „Kommunikationskanäle gezielt einsetzen“ (Quelle: MAST. 2002. 166. In Anlehnung an DAFT R. L. /LENGEL, R.H. (1986): *Organizational Information Requirements – Media Richness and Structural Design*. In: *Management Science*, Vol. 32/Nr. 5, S. 554-571)

5 Wikis

Das berühmteste Beispiel für ein Wiki-Projekt ist wohl Wikipedia, welches enzyklopädisches Wissen kollektiv erarbeitet (hat) und somit das Wiki-Konzept erstmals einer breiteren Masse bekannt wurde. Doch Achtung: Wikipedia¹⁰ ist nicht Wiki, sondern nur eines der populärsten Beispiele für Wikis. Wiki selbst ist „nur“ eine Software. Nebst dem berühmten Beispiel Wikipedia haben große Unternehmen Wikis in ihre Intranets integriert und verwenden diese als Projekt- und Wissensmanagementwerkzeuge. Eine Studie von Forrester zeigt beispielsweise, dass Unternehmen im Jahr 2013 sieben Mal so viel Geld in Wikis investieren werden wie noch 2007¹¹. Abseits der Corporate Wikis etablierte sich die Software auch bei Onlinespielern für die Dokumentation von Spielregeln und in weiterer Folge bei Special-Interest-Gruppen für diverse Inhalte wie Autos, Software, Fernsehserien, Bildung, Städte, etc. (EBERSBACH. 2008. 38ff). Dem Erfinder der Wiki-Software Ward Cunningham ging es grundsätzlich darum eine Software zu schaffen, die es einfach und schnell ermöglicht gemeinsam Inhalte zu erarbeiten. So überrascht es nicht, dass das hawaiianische Wort „wiki“ übersetzt so viel wie „schnell“ oder „sich beeilen“ bedeutet (EBERSBACH. 2008. 37). „Im Mittelpunkt von Wiki-Projekten steht der gemeinsam erarbeitete Text. Ein Wiki ist ein webbasierte Software, die es allen Betrachtern einer Seite erlaubt, den Inhalt zu ändern, indem sie diese Seite online im Browser editieren.“ (ebd. 35f). Das Editieren funktioniert meistens genauso userInnenfreundlich und einfach wie das Schreiben einer E-Mail. Somit kann es zu einem schnellen Wechsel zwischen dem Lesen und dem Schreiben kommen. Die eigentliche Revolution des Wikis ist also, dass **alle mitschreiben können und gemeinsam einen (Hyper)Text erarbeiten**. Alle haben die gleichen Bearbeitungsrechte, welche grundsätzlich aber auch eingeschränkt werden können – wie das beispielsweise bei internen Wikis der Fall ist. „Es handelt sich um ein echtes Many-to-many-Medium.“ (ebd. 36). Grundsätzlich schätzen Ebersbach et al. ein Wiki als demokratisches Medium mit flachen Hierarchien ein, bei dem der/die Einzelne eine gewichtige Stimme haben. Es

¹⁰ Auf Wikipedia findet sich auch ein Artikel über „Wiki“, welcher in Vergleich mit sozialwissenschaftlicher Literatur nach meiner Einschätzung ganz gut abschneidet. Allerdings sind auf Wikipedia nicht alle der vorhandenen Literaturverweise korrekt übernommen (17. 2. 2010).

¹¹ Vgl. N.N. (2008): Einbindung von Social Networks wächst rapide: Forrester: In fünf Jahren zahlen Unternehmen zehnmal mehr für Web 2.0 als heute. Auf: <http://www.computerwoche.de/software/office-collaboration/1861436/index.html>; und <http://www.computerwoche.de/misc/img/detail800.cfm?pk=474271&fk=1861436&id=d2e85-media>; (17.2.2010)

bedarf aber auch eines kooperativen Verhaltens, damit ein Wiki funktioniert. Über die „History“ Funktion von Wiki-Seiten können beispielsweise auch die Veränderungen von Beiträgen nachvollzogen werden. Ebersbach et al. nennen folgende Merkmale, die ein Wiki ausmachen:

- „Jeder Teilnehmer darf Inhalte editieren.
- Beiträge können je nach Konfiguration des Wiki-Systems anonym oder nur mit Registrierung erfolgen.
- Die Daten liegen nicht in strukturierter Form vor.
- Die Ordnung der Inhalte wird komplett den Nutzern übertragen.
- Nutzer können neue Seiten anlegen und die Verweisstruktur verändern.
- Die Vorgehensweise ist ergebnisorientiert, man sieht jeweils die neueste Fassung.
- Der Benutzer rückt als Person in den Hintergrund.“ (EBERSBACH. 2008. 37)

Jedes dieser Merkmale zieht bestimmte Konsequenzen für die Verhaltensweisen der EditorInnen und LeserInnen nach sich. In der Regel sind Wiki-Communities relativ klein und überschaubar, arbeiten gemeinsam an Projekten und entwickeln in der Folge auch gemeinsame Verhaltensmuster, die sogenannte Wikiquette. Ähnlich wie bei der Netiquette, welche die Verhaltensregeln für das Internet im Allgemeinen beschreibt, finden sich in einer Wikiquette häufig folgende Aussagen:

- „Keine persönlichen Angriffe. Sachlichkeit bei Diskussionen und Kritik. Kritik möglichst schonend vortragen.
- Von den guten Absichten des Gegenübers ausgehen und respektvoller Umgang. Das heißt, Änderungen nicht ohne Begründung rückgängig zu machen und Dissens in der direkten Diskussion mit dem Gegenüber klären.
- Freundlich bleiben.
- Anderen helfen; zum Beispiel Neuankömmlinge begrüßen und unterstützen. Auf Anfragen antworten.
- Ruhig bleiben.
- Vergeben und vergessen. Das heißt, nach einer Auseinandersetzung Beleidigungen auch einmal vergessen, um Entschuldigung bitten und Konflikte nach angemessener Zeit begraben.“ (EBERSBACH. 2008. 44).

Grundsätzlich lässt sich in einem Wiki relativ einfach und selbsterklärend ein Text bearbeiten oder ein neuer Eintrag erstellen. Der eigentliche Artikel und die Diskussion zum Artikel befinden sich grundsätzlich auf zwei verschiedenen (Sub)Seiten. Somit unterscheiden sich Wikis auch von Foren, in denen Diskussion und Beitrag oft verschwimmen. „Wie in keiner anderen Social Software erfordern Wikis eine Kommunikationskultur mitdenkender Menschen“ (EBERSBACH. 2008. 42). Mast weist in Zusammenhang mit elektronischer Kommunikation auch immer wieder darauf hin, dass es zu einer gewissen „Holschuld“ von Information bei den MitarbeiterInnen kommt (MAST. 2007. 765), Menschen müssen also mitdenken und selbst aktiv werden.

Besonders bei der Beschreibung von gesellschaftlichen Zusammenhängen identifizieren sich EditorInnen von Einträgen mit dem Inhalt, was bei technischen Dokumentationen seltener passiert. So kann es trotz Wikiquote beispielsweise auch zu sogenannten „Edit-Wars“ kommen, wenn zwei EditorInnen sich nicht über den Inhalt einigen können (ebd.). Bevor noch näher auf die speziellen Eigenschaften von Wikis eingegangen wird, stellt das nächste Kapitel die Einordnung von Wikis in der Kommunikationswissenschaft dar.

5.1 Kommunikationswissenschaftliche Zuordnung

Wikis sind Strukturen welche über das WWW funktionieren und dem Web 2.0 zugeordnet werden. Bevor die Begriffe Web 2.0 und Social Web skizziert werden, bedarf es zum besseren Verständnis vorab einiger Sätze zu den technischen Details. Auch wenn die Begriffe Internet und WorldWideWeb oft synonym verwendet werden, Internet ist **nicht** das WWW. Denn das WWW ist nur ein Teil des Internet. Um technisch etwas präziser zu werden ist das WWW ein Dienst innerhalb des Internet, genauso wie Instant Messaging, E-Mail oder Second Life¹² (EBERSBACH. 2008. 144).

5.1.1 Web 2.0

Web 2.0 ist ein gängiger Begriff, der oft synonym mit „Social Web“ verwendet wird, er ist aber wesentlich umfassender als letzterer. Was dieser Begriff aber „wirklich“ beschreibt und versucht greifbar zu machen, darüber sind sich die sogenannten Experten aber selbst nicht einig. Die Wortkreation Web 2.0 lässt intuitiv eher auf eine technische Veränderung des WWW tippen, wie die Versionsnummer einer Software. „Vielmehr spielt der Begriff auf die gefühlte Veränderung des WWW während der letzten Jahre an.“ (EBERSBACH. 2008. 23) oder ist „a statement about the second coming of the Web after the dotcom bust“ wie es O`Reilly formuliert (O`REILLY/BATTELLE. 2009. 1). Aufbauend auf die Definitionsbemühung von O`Reilly aus dem Jahr 2005 fügen Ebersbach et al. noch drei weitere Punkte hinzu und nennen 10 Aspekte, die den Begriff Web 2.0 beschreiben (vgl. EBERSBACH. 2008. 24ff; bzw. O`REILLY. 2005):

- Web als Service-Plattform (Informationen in verschiedenster Form werden im Internet abgelegt und verwaltet, und sind von verschiedensten Orten aus zugänglich; anstatt von Desktopanwendungen gibt es immer mehr Webapplikationen, die auch Textbearbeitung, Bildbearbeitung, Tabellenkalkulation, etc. ermöglichen)

¹² Für nähere technische Details: siehe ebenfalls EBERSBACH. 2008. 144ff

- Einbeziehung der kollektiven Intelligenz der Nutzer (user-generated-content, die User gestalten und füllen die Inhalte des Internets selbst, z.B. Wikipedia)
- Daten stehen im Mittelpunkt der Anwendungen (es werden ständig neue Daten generiert, z.B. Wissen auf Wikipedia, oder soziale Netzwerke auf XING)
- Neue Formen der Softwareentwicklung (Veröffentlichung von neuer Software oft schon im Betastadium – besseres Feedback)
- „Leichtgewichtige“ Programmiermodelle (um Daten einer breiten Menge zugänglich machen zu können, erleichtern Zugriff, z.B. Verknüpfung von Google Maps und Wikipedia)
- Software, die auf vielen Geräten nutzbar wird (auch Handys oder PDA als Endgeräte)
- Rich User Experience (bessere Usability durch ähnliche Bedienungsvorgänge von Internetapplikationen wie bei Desktopanwendungen)
- Juristische Herausforderungen (Datenschutz, Urheberrechte,... es muss sich erst eine Rechtsprechung dazu etablieren, teilweise skurrile Urteile)
- Neue Geschäftsmodelle
- Eigene Web-2.0-Ästhetik (keine strengen Gestaltungsregeln, meist verspielt, farbenfroh, lustig, Inhalte verstärkt in der Mitte, ähnlich wie auf DIN-A4-Seiten im Hochformat)

So bedeutet das Web 2.0 aus Sicht der Anwender vor allem eine neue Philosophie der Internetnutzung, des Umgangs mit Inhalten und der gegenseitigen Kommunikation (STANOEVSKA-SLABEVA. 2008. 16).

5.1.2 Social Web/Social Software

Ebersbach et al. verstehen das „Social Web“ als einen Teilbereich des Web2.0 bei dem es „um die Unterstützung sozialer Strukturen und Interaktionen über das Netz geht.“ (EBERSBACH. 2008. 29). Ebersbach et al. gehen von Hippners Definition für den Begriff „Social Software“ aus. Dieser umfasst webbasierte Anwendungen, die Menschen beim Informationsaustausch, dem Beziehungsaufbau, der Kommunikation und im sozialen Kontext unterstützen (ebd. 29). Um den Begriff „Social Web“ trennschärfer zu gestalten, beziehen Ebersbach et al. nur jene Anwendung mit ein, die im WWW laufen, was also beispielsweise E-Mail oder Instant Messaging ausschließt, die zwar wie das WWW auch über das Internet laufen, aber kein Teil des WWW sind. So besteht in der

Definition von Ebersbach das „Social Web“ aus drei Komponenten (EBERSBACH. 2008. 31f):

- den **webbasierten Anwendungen** (die für Menschen den Informationsaustausch, den Beziehungsaufbau und deren Pflege, die Kommunikation und die kollaborative Zusammenarbeit in einem gesellschaftlichen oder gemeinschaftlichen Kontext unterstützen),
- den **Daten**, die dabei entstehen und
- den **Beziehungen** zwischen Menschen, die diese Anwendungen nutzen.

Außerdem formulieren Ebersbach in Rückgriff auf Hippner mehrere Gemeinsamkeiten von „Social Web Anwendungen“:

- Das **Individuum bzw. eine Gruppe steht im Mittelpunkt**. Die Dienste sind personalisiert, so dass jede Aktion einer Person zugeordnet werden kann.
- Personen, Beziehungen, Inhalte und Bewertungen sollen sichtbar gemacht werden, es herrscht eine große **Transparenz** hinsichtlich Aktionen, Daten und Zusammenhängen im Social Web.
- Das Individuum **integriert** sich in die Gruppe; Einzelkämpfer werden nicht gerne gesehen.
- **Selbstorganisation** ist die grundlegende Idee. Die Community macht sich eine Plattform zu ihrem Medium und bildet mit der Zeit eigene Verhaltensnormen heraus.
- Es gibt eine soziale Rückkoppelung in Form von „Social Ratings“.
- Durch die Verknüpfung bzw. Vernetzung der Inhalte entsteht der Mehrwert und eine Art „**kollektives Wissen**“

In der Fülle der Social-Web-Applikationen machen Ebersbach et al. schließlich vier „Prototypen“ von Anwendungen aus: Wikis, Blogs, Social-Networking Dienste und Social-Sharing. Neben diesen vier Basisanwendungen existieren auch noch andere Anwendungen, die sich nirgends konkret ein- oder zuordnen lassen, sondern übergreifend zu finden sind. Dazu zählen beispielsweise Tagging, Newsfeed, Mashups (EBERSBACH. 2008. 33).

Neben dieser technischen Unterscheidung kann das Social Web auch nach seinen Funktionen unterteilt werden. So wird beispielsweise sowohl von Ebersbach et al. als auch von Pleil, der Schmidt (2006) zitiert, zwischen Informationsmanagement, Beziehungsmanagement und Identitätsmanagement unterschieden. In Anlehnung daran

beziehen Ebersbach et al. in ihre Definition von Social Web vier wesentliche Aspekte mit ein. Zum einen den **Informationsaustausch**, als zweiten Punkt die **Beziehungspflege**. Wobei es in diesem Punkt darum geht bestehende Beziehungen zu pflegen, neue Menschen kennen zu lernen aber auch Menschen aus der realen Welt im Netz wieder zu finden. Als dritten Aspekt nennen die AutorInnen die **Kollaboration** im Hinblick auf gemeinsame Wissensherstellung und Sammlung von Erkenntnissen und Aussagen. Als vierten Aspekt nennen sie schließlich die **Kommunikation**, welche aber quasi auch die Basis für die anderen drei Aspekte liefert. Ebersbach et al. setzen diese Aspekte in folgendem Dreiecksmodell in Verbindung und verorten die vier Prototypen von Social-Web-Applikationen im Dreieck.

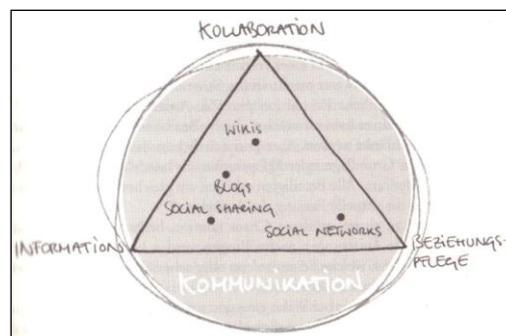


Abbildung 4: Dreiecksmodell (Quelle: EBERSBACH. 2008. 35)

Das ideale Medium, welches alle Funktionsaspekte erfüllt, wäre somit also in der Mitte des Dreiecks angesiedelt (EBERSBACH. 2008. 34f). Ein Ausblick den Ebersbach et al. zugestehen, ist, dass sich die vier unterschiedenen Formen von Social Web Applikationen mit der Zeit verändern bzw. auch verschmelzen werden (ebd. 247).

5.1.3 Social-Web-Applikationen (SWA) in der Organisationskommunikation

In Unternehmen findet das Social Web in verschiedensten Bereichen der internen und externen Kommunikation seine Anwendungen. Extern betrachtet nennen Ebersbach et al. den Vertrieb, Marketing und die PR als Nutznießer von SWA wie Blogs, Wikis, RSS Feeds oder Podcasts. Der Einsatz von Web 2.0 ist nach Schütt, Leiter für Knowledge Management & Social Networking Solutions bei IBM Deutschland, für Organisationen auch für die interne Kommunikation von Interesse (SCHÜTT. 2008). Für die interne Kommunikation haben vor allem „(...) Wikis und Blogs als Dokumentationstools oder Nachrichtenportale ihren Platz gefunden. Andere Anwendungen finden sich nur vereinzelt. Social Software ist hier Teil von Projekt- und Wissensmanagements.“

(EBERSBACH. 2008. 211). Schütt geht auf Wikis, Blogs und Social Bookmarking, Communities, Social Tagging (z.B.: Delicious), File Library, Instant Messaging und ähnliches ein. Schütt spricht auch jenen Aspekt an, dass große Unternehmen diese neuen Technologien bereits ausprobieren, während kleinere Unternehmen nur bereits erprobte Instrumente einsetzen. Außerdem sei die Anwendung von Web 2.0 auch eine Generationsfrage. Dabei bezieht er sich oft auf seine Tochter und schildert, dass sie eine ganz andere Lösungskompetenz für diverse Anforderungen entwickelt hat. Erledigt sie ihre Hausübungen, so postet sie via Internetanwendungen zuerst an ihre KlassenkollegInnen um Lösungen zu erhalten bzw. zu vergleichen, anstatt am nächsten Tag in der Schule zu vergleichen oder durch die Lehrkraft korrigieren zu lassen. Für viele Unternehmen war laut Schütt noch im Jahre 2008 der Einsatz von Web 2.0 Applikationen rar, da sich die Verantwortlichen selber nicht über die Möglichkeiten dieser Anwendungen im Klaren waren (SCHÜTT. 2008.). In der Fachliteratur zeigte man sich 2008 schon etwas zuversichtlicher. So weist Huber darauf hin, dass es einer Motivation der MitarbeiterInnen bzw. eines Impulses bedarf, damit diese beginnen z.B. Wikis zu verwenden. So gibt die Autorin beispielsweise den Tipp, dass man mit kleineren Projekten beginnen sollte, damit der Umgang geübt wird (HUBER. 2008). Im Hinblick auf den Einsatz von Wikis in Unternehmen halten Ebersbach et al. fest, dass nach einem anfänglichen Hype und ersten Gehversuchen mit diesem Tool, mittlerweile auch MitarbeiterInnen offen mit dieser neuen kollaborativen Arbeitsform umgehen und diese akzeptieren. Es ist also zu erwarten das Firmen in Zukunft häufiger auf diese Applikation zurückgreifen (EBERSBACH. 2008. 245).

So kann durch SWA die vertikale Kommunikation zwischen Leitungsebene und Belegschaft durch die flachen Hierarchien verkürzt werden. Das betrifft in der Darstellung von Ebersbach et al. sowohl die Bottom-Up als auch die Top-Down Kommunikation wie sie im Kapitel „Interne Kommunikation“ dargestellt wurden. Auch für operative Aufgaben werden SWA verwendet, was wiederum der horizontalen Kommunikation bei Mast bzw. der Prozesskommunikation bei Szyszka entspricht. Ebersbach et al. schildern auch, dass sich SWA besonders bei Umbrüchen oder in Krisenzeiten als praktisch erweisen. Dies betrifft in der kommunikationswissenschaftlichen Fachsprache also den Spezialfall des „Change Management“ und der „Change Kommunikation“, die also durch SWA unterstützt werden können. Der unmittelbare Nutzen der Applikation für das Unternehmen steht

dabei immer Vordergrund. Besonderheit des wirtschaftlichen Umfeldes ist es, dass die Unternehmensziele fokussiert werden und „quasi öffentliche“ Kritik und ein zu offener Diskurs ungern gesehen bzw. gelesen wird. Ganz nach McLuhans „the medium is the message“ (vgl. Kapitel 4.6.2. Symbolische Bedeutung der Medienwahl) scheuen manche Organisationen vor einer tatsächlich offenen Kommunikationskultur, wie sie durch SWA unterstützt werden könnte, zurück. Allzu oft steht diese im Widerspruch zur zumeist autoritär–hierarchischen Betriebsverfassung. „Dieser Widerspruch wird sich nie ganz auflösen. Nur eine Ausweitung des demokratischen Ordnungsprinzips auf das Businessumfeld würde das Konfliktpotenzial reduzieren. Bis dahin werden in der Sphäre der Wirtschaft vor allem die Nutzung der arbeitspraktischen Eigenschaften des Social Webs im Vordergrund stehen und seine kritisch-dialogischen Potenziale eingeschränkt bleiben.“ (EBERSBACH. 2008. 212).

Eine weitere Zukunftsaussicht ist auch die zunehmende Verlagerung auf mobile Geräte wie Handys. So kann orts- und zeitunabhängig das Internet genutzt werden, um etwa zu bloggen, zu posten oder Bilder online stellen zu können (EBERSBACH. 2008. 246). Dies kann sowohl für Unternehmen als auch für Vereine und Freizeitaktivitäten von Vorteil sein, da man Kontakte schneller zwischendurch pflegen kann. Beispielsweise in der Mittagspause oder in einem öffentlichen Verkehrsmittel sitzend.

5.2 Komponenten eines Wikis

Ebersbach et al. beschreiben folgende sieben Komponenten, die ein Wiki, dessen Aufbau meist übersichtlich und einfach gestaltet ist, üblicherweise bietet. „Herzkomponente“ stellt der **Bearbeitungsmodus** dar. Über einen „Edit“ Button gelangt man zu einem Formular, in dem man meist in einem Wiki-eigenen Code (nicht HTML) Inhalte formatieren und strukturieren kann. Diese Wikicodes sind meist relativ selbsterklärend und mit ein bisschen Übung auch gut verwendbar. Eine weitere Komponente von Wikis ist die **interne Verlinkung** von Seiten. So kann beispielsweise in einem Text von einem Kuchenrezept das Wort Weizenmehl verwendet werden und zu diesem Wort kann dann ein eigener Wiki–Eintrag erstellt werden. Auch diese Verlinkung basiert je nach Wiki-Software auf unterschiedlichen Codes. Wichtige Funktion ist auch die **History**, welche auch weiter vorne schon angesprochen wurde. Über diese quasi „Subseite“ eines Eintrages kann die ganze „Entstehungsgeschichte“ eines Artikels nachvollzogen werden. So kann über diese Historyseite auch eine alte Artikelversion wieder hergestellt werden

und dient somit auch dem Schutz bei Edit-Wars, oder wenn BesucherInnen mutwillig die Seite zerstören wollen (EBERSBACH. 2008. 44f). Neben diesen drei Basisfunktionen finden sich auch noch vier weitere typische Komponenten: **Recent Changes** (ist ein automatisch generierter Überblick über eine ausgewählte Anzahl von Artikeln, die vor kurzem verändert wurden), **Sand – Box** (dient EinsteigerInnen als „Spielwiese“, sie können sich auf dieser Seite mit dem Wiki vertraut machen und probieren), **Suchfunktion** (Volltext, und/oder Titelsuche von Begriffen) und eine **Nutzerverwaltung**. Letztere widerspricht zwar der ursprünglichen Wiki-Idee alle Menschen mit einzubeziehen, hat sich aber für interne Wikis, bzw. Wikis, die in einem Intranet verwendet werden etabliert (ebd.). Auch Wikis sind wie Blogs nicht nur auf webbasierte textuelle Dokumentation beschränkt sondern können auch mit Videos, Audiodateien und Worddokumenten gefüllt werden. Mit einem RSS Feed kann man auch am Laufenden bleiben, wenn Ergänzungen gemacht werden (PARKS. 2009. 63ff).

5.3 Anwendungsmöglichkeiten

Wikis zeigen sich in ihrer Anwendung besonders effektiv für kollaborative Arbeiten von Menschen, die zeitlich und räumlich getrennt sind und Information und Wissen¹³ teilen wollen. Als Beispiele nennt Clampitt das Weiterentwickeln und Überarbeiten von Plänen, Ideen und Vorschlägen und bleibt mit dieser Aussage eher oberflächlich (CLAMPITT. 2010. 115). Ebersbach et al. betonen, dass Wikis sehr vielfältig eingesetzt werden können:

- **Brainstorming:** Ideen können gesammelt, geordnet, kommentiert und erweitert werden.
- **Wissensbasis:** Mit Hilfe von Wiki-Software werden häufig FAQ Seiten, Glossare und Problemlösungsseiten erstellt. Damit ersparen sich UserInnen das mühsame Durchforsten von Foren. Außerdem kann der/die AutorIn fehlende Informationen sofort und einfach ergänzen.
- **Dokumentation:** So können verschiedenste Vorgänge dokumentiert und über interne Verlinkungen einfach erweitert werden. Inhalte eines Handbuchs etwa können von den UserInnen auf dem aktuellen Stand gehalten werden.
- **Projektmanagement:** MitarbeiterInnen eines Projektes können so alle Informationen für ein Treffen schon im Vorfeld über ein Wiki erarbeiten und bündeln und sich

¹³ Im Original verwendet der Autor an dieser Stelle den Begriff „knowledge“ welcher als Fachwissen, Wissen, aber auch als Kenntnis, Erkenntnis und Selbsterkenntnis übersetzt werden kann.

somit mühsame E-Mail Kommunikation ersparen. Die setzt allerdings auch ein aktives Holen der Information vom Wiki voraus.

- **E-Learning:** das gemeinsame Erarbeiten von Inhalten wird so schon in der Schule/Universität erlernt.

5.4 Der Wiki–Effekt

Ebersbach et al. sprechen angesichts der Kooperation und dem Entstehen von kollaborativen Arbeitsweisen durch die Arbeit mit einem Wiki von einem „Wiki–Effekt“. Durch den Einsatz von Wiki-Software kann sich ein selbsttragender Gruppenprozess mit hoher Selbstmobilisation der NutzerInnen bilden. Dies kann zwar auch für andere Formen von SWA gelten, der Unterschied liegt für Ebersbach et al. jedoch im Gegenstand und in den Arbeitsweisen, die typischerweise mit Wiki-Software verbunden sind. Diese Arbeitsweisen sind:

- **Kollaboratives Schreiben:** Für die AutorInnen stellt dies eine große Herausforderung dar, da sie zeitversetzt einen Text gemeinsam verfassen und so nicht nur die eigenen Ideen sondern auch Ideen und Aussagen der anderen EditorInnen mitverarbeiten müssen.
- **Öffentliches Schreiben:** Ein Wiki bietet allen die Möglichkeit, ihre Aussagen auch zu veröffentlichen und öffentlicher Kritik auszusetzen.
- **AutorInnen-LeserInnen-Interaktion:** Da Artikel immer verändert werden können, entsteht ein fließender Rollenwechsel zwischen LeserIn und AutorIn. Einmal verfasste Text können in kürzester Zeit von anderen weiterverarbeitet werden. Daraus ergibt sich eine permanente Spannungssituation.
- **Mitgliedschaft in einer Online-Community:** Aufgrund des Feedbacks, den inhaltlichen Beiträgen oder dem technischen Support wird der/die UserIn auch zu einem Mitglied einer Community.
- **Einarbeiten in das System:** Das ist durch die einfache Anwendung der Software meist sehr simpel und die Ergebnisse der eigenen Arbeit werden schnell sichtbar. Das motiviert wiederum zu weiteren Einträgen bzw. Aktivitäten.
- **Herstellung eines Arbeitsklimas:** Um Menschen für die Mitarbeit an einem Wiki zu motivieren, bedarf es einer attraktiven und toleranten Atmosphäre. Im Sinne der jeweiligen Wikiquette wird also jede/r in die Community aufgenommen. Grundsätzlich sprechen Ebersbach et al. davon, dass es in Wiki–Projekten einer

Kommunikationskultur bedarf, die gegenseitigen Respekt und Integration widersprüchlicher Meinungen sowie Kritikfähigkeit ermöglichen.

- **Identifikation:** Ein Wiki-Projekt erfordert einen sehr hohen Zeit- und Arbeitsaufwand von Seiten der Mitglieder. Ebersbach et al. sind daher der Meinung, dass die Identifikation weit intensiver ausfallen kann, als bei anderen SWA. (vgl. EBERSBACH. 2008. 47ff)

5.5 Nachteile im Einsatz von Wiki Software

Wie jedes Medium haben auch Wikis nicht nur Vorteile. Wie schon weiter vorne erwähnt wurde, stellen etwa **Edit-Wars** und **Vandalismus** Gefahren dar. So gibt es beispielsweise in Wikipedia auch immer wieder Menschen, die Teile von Seiten einfach löschen, oder Interessengruppen, die versuchen einen Beitrag zu ihren Gunsten zu beeinflussen. Für Wikis, die in einem Intranet verwendet werden, ist Vandalismus jedoch selten, da sich die EditorInnen meist auch persönlich kennen.

Um ein Wiki in Gang zu bringen, bedarf es auch einer Kerngruppe, die das Projekt als Teil ihrer normalen Arbeit betrachtet und auch immer wieder Inhalte erarbeitet. Ein/e ModeratorIn kann hier **Interesselosigkeit** und **mangelnder Motivation** vorbeugen, Menschen motivieren und Hilfestellung leisten. Interesselosigkeit kommt aber auch bei jenen zum Tragen, die Einträge in das Wiki delegieren und es selbst nicht aktiv mitgestalten. Forschungen bezüglich des Einsatzes von Wikis in Unternehmen haben gezeigt, dass es auch bei Wikis ein aktives Management braucht, damit die MitarbeiterInnen den Umgang damit lernen (LEITL. 2008).

Ein weiterer Aspekt ist die **Qualität und das ewige Betastadium** der Artikel. Jede/r LeserIn eines Artikels muss auch immer kritisch prüfen ob die Inhalte eines Artikels Sinn machen und richtig sind. Mit diesem Bewusstsein kann ein Wiki Eintrag „nur“ eine Quelle zur Erstinformation sein.

Je größer ein Wiki-Projekt umso mehr Fingerspitzengefühl bedarf es auch bei bestimmten gesellschaftspolitischen Einträgen. Um möglichst alle Sichtweisen zu integrieren kommt es somit zu einem **Zwang zu Neutralität und Mittelmaß**. Häufig wird auch kritisch diskutiert, wer die Urheberrechte und die AutorInnenschaft für die jeweiligen Artikel innehat. Was aber zumeist über eine Lizenz (GNU Free Documentation Licence) gelöst wird. Das bedeutet, dass man die Texte kopieren und frei verwenden darf, solange man auf den Ursprungstext verweist. (EBERSBACH. 2008. 51ff)

Abschließend sollen hier noch ein paar Eckpunkte aufgezählt werden, die es zu beachten gilt um ein kollaboratives Arbeiten mit Wiki Software zu ermöglichen:

- **Spielerisch Neues erschaffen:** es ist wichtig eine entspannte, kreative Atmosphäre zu schaffen, um Ideen zu entwickeln.
- **flache Hierarchien:** die Verantwortung über ein Projekt wird aufgeteilt, so hat jede/r ein bisschen mehr Verantwortung zu tragen. Es sollte aber auch verdeutlicht werden, dass somit auch allen mehr Rechte zukommen.
- **Veränderungsdruck:** der Wille an einem Thema zu arbeiten, von dem man selbst betroffen ist steigert das Engagement für die Sache und wird so zum intrinsischen Motor zur Gestaltung von Veränderungen.
- **komplexes Thema:** stellt eine intellektuelle Herausforderung dar und kann die Großgruppendedynamik fördern.
- **offener Zugang:** die Freiwilligkeit und der offene Zugang sind zwei der wichtigsten Faktoren für einen Selbstorganisationsprozess. Die Diskussion verlässt den „Spezialistenkreis“ und schafft somit Transparenz und Motivation im Team.
- **Unterschiedlichkeit der TeilnehmerInnen:** verschiedene Erfahrungshintergründe der TeilnehmerInnen sollen den kreativen Prozess bereichern. Jede/r EditorIn bekommt einen Expertenstatus.
- möglichst **freie Zeiteinteilung:** „Die Arbeit beginnt, wenn die Zeit reif dafür ist, und endet, wenn sie fertig ist.“ (EBERSBACH. 2008. 187)
- **selbstbestimmtes Arbeiten** (ebd. 187f).

Ebersbach et al. weisen auch noch darauf hin, dass es bei besonders hoher EditorInnen-Fluktuation sinnvoll ist eine Wikiquote auch schriftlich festzuhalten. Sie sollte aber auch von den Mitgliedern veränderbar sein (ebd. 188). Wichtig ist es, diese organisationsinterne Wikiquote auch zu leben bzw. die Organisationsmitglieder darauf einzuschulen. Zu Beginn kann es auch notwendig sein, dass die Organisationsleitung moderierend in die Strukturierung eingreift, was wiederum mit Vorsicht geschehen muss, um nicht autoritär zu wirken (PARKS. 2009. 65ff). Besonders für neue Mitglieder kann ein Wiki ein besonders hilfreiches Instrument sein, um sich möglichst rasch in den Organisationsstrukturen zurechtzufinden (ebd.).

6 Das Konzept des Transparenzerlebens

Entwickelt und konstruiert wurde dieses Konzept Anfang der 1990er von Karg in dessen Dissertation mit dem Titel „Transparenz von Organisationen aus der Sicht ihrer Mitglieder“. Wie Winterstein unter Rückgriff auf Karg beschreibt, wird unter dem Konzept des Transparenzerlebens die von MitarbeiterInnen **erlebte Verfügbarkeit** von **arbeits- und organisationsspezifischen Informationen** verstanden, die wiederum die Organisation und die Vorgänge innerhalb der Organisation für das Individuum **subjektiv durchschaubar** machen. In dieser Formulierung findet sich der Hinweis auf die Eingrenzung auf den Lebensbereich, Arbeitstätigkeit und Organisation. Wichtig bezüglich der Forschungspraxis ist, dass es um das subjektive Erleben der Personen geht (WINTERSTEIN. 1998. 95). Auch der Aspekt der Durchschaubarkeit ist ein höchst individueller, da es rein erkenntnisphilosophisch betrachtet nicht **die** eine Wahrheit gibt, und somit Durchschaubarkeit als ein individuelles subjektives Konstrukt betrachtet werden muss (ebd.). Der Autor fügt noch hinzu, dass jede/r MitarbeiterIn ein individuelles Maximum an wahrnehmbarer und verarbeitbarer Information hat (WINTERSTEIN. 1998. 96). Für das Erleben von Transparenz innerhalb einer Organisation ist also der als notwendig empfundene Umfang an Information ausschlaggebend (HOLZMANN. 2006. 44). Das Erleben von Transparenz ergibt sich aus einer „gefühlten“ Diskrepanz zwischen einem gewünschten Soll-Zustand von Information und dem erlebten Ist-Zustand von Information. Das Modell des „Transparenzerlebens“ gibt Auskunft darüber wie sehr sich diese zwei unterschiedlichen subjektiven Zustände annähern oder unterscheiden. Das Konzept ist also ein relationales Konzept, denn das Erleben von Transparenz hängt vom Verhältnis dieser beiden Zustände ab. Der Soll-Zustand ist individuell unterschiedlich und immer ein hypothetischer. Es geht um den Informationsbedarf einer Person. Und wie der Begriff Soll-Zustand impliziert, ist dieser Zustand das Optimum an Information, die für diese Person zur Verfügung gestellt werden kann. Das Individuum erwartet von Seiten der Organisationsleitung dieses subjektive Optimum. Es wird sozusagen (unbewusst) als „Messlatte“ verwendet. Liegt der „Ist-Zustand“ von Information unter dem Sollzustand, dann wird dies als Intransparenz empfunden. Liegt er gleich hoch oder höher, dann wird interne Kommunikation als transparent erlebt (ebd.).

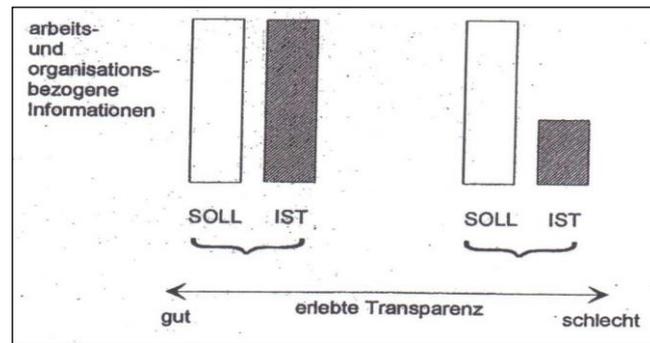


Abbildung 5: Transparenz als Vergleich zweier subjektiver Zustände (Quelle: HOLZMANN. 2006. 45)

Sind einem Menschen konkrete Informationslücken bewusst, so kann man von einer Abweichung vom Soll-Wert ausgehen. „Ursachen für ein solches spezifisches Informationsdefizit können ein gerade aktuelles arbeitsbezogenes Problem, eine komplexe oder mehrdeutige Fragestellung, aber auch eine Unsicherheit hinsichtlich der eigenen Erwartungen, des eigenen Verhaltens im sozialen Umfeld oder der Deutung des Verhaltens von anderen Organisationsmitgliedern sein.“ (WINTERSTEIN. 1998. 97)

Sind keine aktuellen Informationsdefizite bekannt und hat die Person auch keine konkreten Vorstellungen, wie bzw. welche Information gewünscht ist, so wird die Diskrepanz zwischen Soll und Ist Wert nicht so groß sein und die Kommunikation als transparent erlebt. „Transparenz besteht also, wenn die verfügbare Information dem Informationsbedarf entspricht.“ (ebd.).

6.1 Voraussetzungen für Transparenzerleben

Damit es zu einem Transparenzerleben seitens der MitarbeiterInnen kommt bedarf es einiger Bedingungen. „Der Informationsbedarf, die Informationsaufnahmebereitschaft und –kapazität der Empfänger bezieht sich also immer auf einen bestimmten Zeitpunkt.“ (WINTERSTEIN. 1998. 99). Als operationalisierbare Kriterien von Transparenz nennt Winterstein drei Aspekte:

- „die Menge der erhaltenen Informationen,
- das Gefühl von Informiertheit bzw. Überblick und
- der Zeitpunkt der Information.“ (ebd.)

In Anlehnung an Wintersteins weitere Ausführungen und die Diplomarbeit von Holzmann, die Wintersteins und Kargs Gedanken aufgreift, werden hier noch die Verfügbarkeit der Information und das Informationsverhalten hinzugefügt und erläutert.

Informationsangebot in der Organisation

„Das Informationsangebot einer Organisation umfasst alle vorhandenen Informationen, ohne Rücksicht auf deren Richtigkeit, Art der Entstehung, Transparenz-Relevanz und dergleichen. Laut Karg gehört somit auch das Zwinkern eines Mitglieds, das Aufleuchten eines Alarmlichts oder statistisches Zahlenmaterial zum Informationsangebot“ (HOLZMANN. 2006. 46f). In betriebswirtschaftlicher Literatur versteht man unter dem Informationsbedarf häufig jene (Menge an) Information, die es braucht um eine Situation/ein Problem lösen zu können. Doch diese Menge, die es zur Erfüllung einer Tätigkeit braucht, lässt sich nur bei stark vorstrukturierten Aufgaben vorherbestimmen. Je komplexer eine Tätigkeit wird umso mehr unvorhergesehene Informationslücken entstehen im Laufe der Problemlösung und umso mehr individuelle Information wird benötigt (WINTERSTEIN. 1998. 98). Es kann im Bezug auf Transparenzerleben auftreten, dass zu wenig Information bereitgestellt wird. Einen „information overload“ müssen KommunikatorInnen allerdings nicht befürchten (ebd. 215). Werden Informationserwartungen der MitarbeiterInnen nicht erfüllt, so werden diese selber aktiv und holen sich die Informationen bei Vorgesetzten. Fehlende formelle Information führt laut Winterstein also zu höherer Eigenaktivität der MitarbeiterInnen. Die gefühlte Transparenz und das Informationsklima hängen somit laut Wintersteins Studienergebnissen nicht von der Eigeninitiative sondern viel mehr von den vorhandenen formellen Informationsmaßnahmen der Organisation ab (WINTERSTEIN. 1998. 217f). „Die **überragende Rolle des Informationsklimas** in der Mitarbeiterinformation ist das auffallendste Ergebnis dieser Studie.“ (ebd. 217).

Informationszeitpunkt

Das Informationsbedürfnis einer Person lässt sich immer nur für einen bestimmten Zeitpunkt feststellen. Erhält man Informationen häufig zu spät, wird sich das negativ auf die erlebte Transparenz auswirken.

Gefühl der Informiertheit/Überblick

Um die richtige Menge an Information zur Verfügung stellen zu können, muss das Gefühl der Informiertheit herausgefunden werden, aber auch nach einem allgemeinen Überblick (über die Zusammenhänge) gefragt werden. So kann die Kenntnis über die „erlebte Transparenz“ in der Organisation wichtige Anhaltspunkte für die Gestaltung der

organisationsinternen Informationspolitik liefern (vgl. HOLZMANN. 2006. 54). Dies wäre in Anlehnung an Szyszkas Modell der Aufgabenbereich von interner PR.

Verfügbarkeit von Information

Winterstein unterscheidet zwischen unmittelbarer und mittelbarer Verfügbarkeit von Information. Unter unmittelbar verfügbarer Information versteht er jene, die mental im Kopf der jeweiligen Person abgespeichert und abrufbar sind. Diese wurden zuvor aufgenommen und verarbeitet. In diesem Zusammenhang geht Winterstein auch auf Lerneffekte verschiedener Medien ein. Mittelbare Verfügbarkeit bezieht sich auf Informationen, die extern vorhanden sind. Dabei weiß der Mensch nicht unbedingt welche Information er/sie benötigt, weiß aber wo und wie die Information zu bekommen ist. Mittelbar verfügbare Information macht jedoch eine nach außen gerichtete Aktivität des Menschen erforderlich. In diesem Zusammenhang spricht Winterstein davon, dass eine Information als **subjektiv zugänglich** erlebt wird. Diese Zugänglichkeit, die durch das Informationsklima eines Unternehmens beeinflusst ist, kann auch als ein Bestimmungsfaktor des Transparenzerlebens herangezogen werden (WINTERSTEIN. 1998. 101)

Informations- und Kommunikationsverhalten der MitarbeiterInnen

„Betrachtet man Transparenz als individuelles Bedürfnis eines Organisationsmitgliedes, wird eine ungenügend erlebte Transparenz handlungsmotivierend sein.“ (ebd. 101). Somit geht Winterstein davon aus, dass MitarbeiterInnen dahin streben Soll- und Ist-Wert aneinander anzugleichen, womit es zu einer aktiven Informationssuche kommen müsste. Er nennt dafür drei Methoden der Informationsgewinnung: beobachten, fragen oder lesen. Nicht jede dieser Methoden eignet sich für jeden Informationsbedarf, wie auch Winterstein ausführt, wird man durch beobachten kaum oder nur wenig über Weiterbildungsmöglichkeiten oder Aktivitäten anderer Abteilungen herausfinden. Dazu braucht es aktives Informationsverhalten. Im weitesten Sinne umfasst Informationsverhalten jedes Tun und Lassen in Bezug auf Information, also Suche, Aufnahme, Verarbeitung und Weitergabe. Winterstein unterscheidet zwischen Informationsaktivitäten, die von der Organisation ausgehen, bei denen MitarbeiterInnen keine Initiative ergreifen müssen, auf der einen Seite, und Informationsaktivitäten, die von MitarbeiterInnen ausgehen, auf der anderen Seite. Dabei wird MitarbeiterInnen im Rollengefüge von Organisationen meist die Funktion von „InformationsempfängerInnen“

zugesprochen, oft wird aber auch Eigenengagement vorgesehen und erwünscht. Besonders bei den elektronischen Medien entsteht eine Holschuld von Information durch die MitarbeiterInnen (Vgl. Kapitel „Elektronische Kommunikation). Während Winterstein noch davon spricht, dass dies nicht kontrolliert oder sanktioniert wird (Vgl. WINTERSTEIN. 1998. 103; HOLZMANN. 2006. 52), schlagen ExpertInnen im Zusammenhang mit dem Kommunikationsmedium „Blog“ beispielsweise vor, ein Anreizsystem einzurichten, um die MitarbeiterInnen zum Schreiben zu motivieren. Wallon und Warth beziehen sich dabei auf das Projekt „Blog 100“ von Siemens, bei dem in einer 100-tägigen Testphase Blogs im Intranet eingeführt und ausprobiert wurden¹⁴. Um ein Projekt wie dieses am Laufen zu halten, benötigt es vor allem aktive UserInnen. Um die Motivation der MitarbeiterInnen zu gewährleisten, nennt PR Berater Eck verschiedene Anreize. So könne man zum Beispiel einen „Blog des Monats“ oder den/die aktivsten BloggerInnen küren bzw. eine besondere Anerkennung zukommen lassen. Vorteile für die Karriere aus dem Bloggen zu ziehen, wäre in Ecks Augen der Idealfall (WALLON/WARTH. 2007. 75).

Bezogen auf die aktive Informationssuche hält Winterstein fest, dass dieser auch immer eine Kosten-Nutzen-Überlegung zu Grunde liegt. Wiegt sich der Nutzen einer Information nicht mit dem zu bewältigenden Aufwand auf, wird die Person die Nachfrage unterlassen (WINTERSTEIN. 1998. 105). Dieser Kosten-Nutzen-Analyse basiert auf drei Merkmalen aus dem Konzept des Informationsklimas: den situativen Bedingungen, den sozialen Normen des Interaktionssystems und dem Verhalten der Führungskräfte.

Den Begriff der Aufmerksamkeit erklärt Winterstein als ein Konstrukt, das die Bereitschaft eines Individuums ausdrückt, die Reize seiner Umwelt zu erfassen. Wahrnehmung beschreibt er „als aktive und zielgerichtete Konstruktion eines Bildes der Umwelt“ (WINTERSTEIN. 1998. 108). Sämtliche Bedeutungen und Interpretationen der organisatorischen Realität entstehen nach dieser Definition von Wahrnehmung in einem sozialen Interpretations- und Interaktionsprozess. Der Wirkungsmechanismus von Kommunikation verläuft demnach zirkulär, da Kommunikation die erlebte Realität ständig (re)produziert (ebd.). Ob und wie Informationen wahrgenommen werden, hängt einerseits von der Gestaltung der Informationsmaßnahmen und andererseits vom sozialen bzw. „klimatischen“ Umfeld ab (ebd. 110). Auch die Relevanz der Information spielt im

¹⁴ Nähere Informationen zu dem Projekt und zum Thema CEO-Blogs finden sich unter der zitierten Literatur, in einschlägiger Fachliteratur und auch im Internet.

Zusammenhang mit der Aufmerksamkeit eine wesentliche Rolle. Dabei ist es oft notwendig, dass den MitarbeiterInnen durch Führungskräfte die Relevanz einer bestimmten Information näher gebracht wird. Winterstein nennt als Beispiel die Erklärung wirtschaftlicher Daten, die sich auf die Geschäftsentwicklung auswirken und somit auch das strategische Verhalten eines Unternehmens verändern (ebd. 111).

6.2 Konsequenzen von Intransparenz

Wie Karg ausführt handelt es sich bei der Transparenz um ein Bedürfnis, das die MitarbeiterInnen entwickeln und das gestillt werden will. Bleibt dies aus kommt es neben unangenehmen wirtschaftlichen Folgen auch zu psychischen Folgen bei den MitarbeiterInnen. Hat eine Person über längere Zeit hinweg das Gefühl nicht auf seine Bedürfnisse nach Information einwirken zu können, entsteht das Gefühl der Machtlosigkeit. Dies wandelt sich bei andauerndem Zustand in Hoffnungslosigkeit und äußert sich dann durch sinkende Motivation. Tritt dieses Gefühl und ähnliche Umstände in verschiedensten Situationen auf, kann dies auch eine Beeinträchtigung des Selbstwertgefühls nach sich ziehen, was wiederum möglicherweise in Depressionen endet. Ein weiterer Aspekt kann sein, dass eine mangelhafte Transparenz über die eigene Arbeit und die anderen Abteilungen zu einem Gefühl der Bedeutungslosigkeit der eigenen Leistung führt. Dies äußert sich unter anderem durch Passivität und Depression. Eine weitere Folge von Intransparenz in einem Organisationsgefüge ist soziale Isolierung. Intransparenz kann aber auch Stress hervorrufen. Stress muss nicht grundsätzlich negativ erlebt werden, Transparenz gilt aber laut Karg als Stress reduzierend, da Menschen durch die Kenntnis der Organisationsabläufe ihre Arbeit besser bewältigen können. Fehlende Transparenz kann sich latent auch durch erhöhte Krankheitsbereitschaft, abnehmende Identifikation und steigende Passivität bemerkbar machen. Massive Folgen wie schwere Depressionen, andere psychische Krankheiten oder gar Selbstmord sind jedoch laut Karg eher selten (allein) durch Intransparenz verursacht (zit. nach HOLZMANN. 2006. 51f).

6.3 Transparenz in der elektronischen Kommunikation

Wie auch schon in der Darstellung von elektronischer Kommunikation im vorangegangenen Kapitel zeigte, spielt beim Thema der elektronischen Kommunikation die Eigeninitiative der MitarbeiterInnen eine wesentliche Rolle. Dies bedeutet einerseits, dass die MitarbeiterInnen sowohl in eine Holschuld gebracht werden, im Sinne, dass sie sich Informationen selber aus dem Intranet oder einem Wiki holen, aber auch in eine Bringschuld, wenn man MitarbeiterInnen dazu motiviert bzw. anleitet Blogs oder Wiki-Einträge zu verfassen. Karg war Anfang der 1990er den elektronischen Medien gegenüber noch eher skeptisch eingestellt. Er hat ihnen zwar großes Potential zur Erhöhung der Transparenz zugesprochen, war aber gleichzeitig besorgt, dass sich dadurch der soziale Kontakt vermindern würde (HOLZMANN. 2006. 53). Mast sieht die Gefahr von elektronischer Kommunikation eher darin, dass speziell in der Einführungsphase neuer Medien der Informationsumfang steigt und die Selektionsanforderung zu einer Überforderung der MitarbeiterInnen führt. Auch technische Probleme wie beispielsweise eine neue Software können die Freude der MitarbeiterInnen bremsen und Akzeptanz elektronischer Kommunikation verhindern. Ausschlaggebend für die Transparenz ist aber der Inhalt so wie der richtige Einsatz des Kommunikationsmix im Sinne von symbolischer Bedeutung von Kommunikation (ebd. 53f).

7 Motivation

Alle Personen in einer Organisation leisten einen Beitrag zum Erreichen des Organisationszieles. Dafür muss intern kommuniziert werden. Wie in der vorangegangenen Kapiteln oft angesprochen kann mit Hilfe von effektiver interner Kommunikation die Motivation der Menschen aktiviert werden. Motivation kann man dabei weder auf simple Anreize reduzieren, noch ist es unmöglich Menschen zu motivieren. Motivation ist ein komplexer Sammelbegriff für viele psychische Prozesse und Effekte und keine naturalistisch und fest umrissene Erlebens- und Verhaltenseinheit (KIRCHLER. 2005. 320. bzw. RHEINBERG. 2004. 16). Rheinberg spricht von der Motivation als Abstraktion. „Genauer bezeichnen wir mit Motivation die aktivierende Ausrichtung des momentanen Lebensvollzuges auf einen positiv bewerteten Zielzustand. An dieser Ausrichtung sind unterschiedlichste Prozesse im Verhalten und Erleben beteiligt, (...)“ (RHEINBERG. 2004. 16). Dabei unterscheidet er eine aufsuchende und eine abwehrende Motivation, die Menschen von verschiedenen Aktivitäten abhält (ebd. 15). Kirchler geht außerdem auf den Begriff der Leistung ein. Erfolgreiche Leistungen entstehen für ihn aus einem Zusammenspiel von individuellen Fähigkeiten einer Person, deren Motivation und Willen und ihren förderlichen situativen Möglichkeiten. Wesentlich ist dabei auch der Faktor Zeit, denn Motivation entsteht zeitlich begrenzt immer bezogen auf ein bestimmtes Ziel (Leistung) für das sich ein Einsatz und Energieaufwand lohnt (KIRCHLER. 2005. 320). „Lohnend“ kann dabei im monetären Sinne verstanden werden, wie es bei Erwerbsarbeit üblich ist. Das Wort Arbeit umfasst aber auch Aktivitäten wie Hausarbeit, ehrenamtliche Aktivitäten oder Schwarzarbeit (ebd. 20)¹⁵. Kirchler erkennt in den meisten Definitionen von Motivation drei wesentliche Komponenten: Aktivierung, Richtung und Ausdauer von einem zielgerichteten Verhalten. Aktivierung (arousal) meint dabei einen (An-)Trieb bzw. eine Energie, welche Handlungen auslöst. „Richtung“ (direction) beschreibt das angestrebte Ziel, welches durch eine persönliche Entscheidung ausgewählt und verfolgt wird. Und die Ausdauer eines Verhaltens (maintainance) umfasst all jene Faktoren, die dazu beitragen, dass ein Ziel bis zu dessen Erreichung verfolgt wird. Soll Motivation gemessen werden, verweist Kirchler auf Introspektion und Verhaltensbeobachtung. Zur Introspektion zählt er die Selbstbeobachtung und auch die

¹⁵ Auf eine Differenzierung zwischen Erwerbsarbeit und „Freiwilligenarbeit“ wird in einem späteren Exkurs noch näher eingegangen.

Protokollierung der eigenen Erlebnisphänomene. Verhaltensbeobachtung wiederum findet üblicherweise als Fremdbeobachtung statt (ebd. 320f).

Motivation soll aus psychologischer Sicht also zu höheren Leistungen **und** Zufriedenheit beitragen. Erhöhte Zufriedenheit bedeutet zwar nicht zwangsläufig höhere Leistung, kann die Leistung aber sehr wohl positiv beeinflussen (NERDINGER. In: SCHULER. 2006. 387). Arbeitszufriedenheit spielt auch im Zusammenhang mit dem Involvement einer Person und dem Commitment zu einer Organisation eine wesentliche Rolle. Während das Involvement den Bezug, die innere Beteiligung und das Engagement einer Person für eine Organisation beschreibt, geht es beim Commitment darum, dass jemand die Werte und Ziele einer Organisation akzeptiert und internalisiert hat. Damit geht auch einher, dass er/sie motiviert ist, die Organisationsziele zu erreichen und auch die feste Absicht hat in der Organisation zu verbleiben (WEINERT. 2004. 178). Im Sinne des Know-How Verlustes und der Kosten, die eine hohe MitarbeiterInnenfluktuation verursacht, sind Organisationen auch um Commitment bemüht.

7.1 Intrinsische und extrinsische Motivation

Doch was ist es nun konkret, das Menschen zu bestimmten Handlungen antreibt? Es kann sich dabei um Gratifikationen handeln, die winken, wenn ein Ziel erreicht wird, wie beispielsweise eine finanzielle Belohnung, Lob und Anerkennung, Aussichten auf eine Beförderung oder gar ein Karrieresprung. Der Anreiz muss aber gar nicht so sehr am Ende der Handlung stehen, sondern kann auch im Erleben der Handlung selbst liegen. Das Verhalten selbst ist dann also die Gratifikation und treibt zur Wiederholung der Aktivität an. Oder aber ein Endprodukt wie beispielsweise ein Bild, ein Musikstück oder ein Textstück motivieren das Agieren. In anderen Worten kann Verhalten also „von außen her“ – extrinsisch, oder „von innen her“ – intrinsisch, motiviert sein“ (KIRCHLER. 2005. 322). Intrinsisches Verhalten passiert um seiner selbst willen bzw. wegen eng damit zusammenhängenden Ziel(zuständen). Im Gegensatz dazu ist extrinsisches Verhalten Mittel zu einem andersartigen Zweck. Eine Person handelt dann extrinsisch motiviert, wenn die Realisierung des Ziels gratifiziert wird und neben dem eigentlichen Ziel auch andere gewünschte Konsequenzen mit sich bringt wie beispielsweise Bezahlung oder Lob und soziale Anerkennung. Kirchler schildert in Anlehnung an Heckhausen fünf konkrete Unterschiede zwischen intrinsischer und extrinsischer Motivation:

- Triebe ohne Triebreduktion: die intrinsische Motivation befriedigt keine körperlichen Bedürfnisse wie Hunger, Durst oder Schmerzvermeidung sondern betrifft Bedürfnisse nach Selbstentfaltung und persönlichem Wachstum.
- Zweckfreiheit: intrinsisches Handeln geschieht dann, wenn das Endziel einer Handlung auch das Ziel ist und nicht etwaige Konsequenzen, die das Erreichen des Ziels mit sich zieht. Als Beispiele nennt Kirchler Spiel, Sport, künstlerische und wissenschaftliche Arbeiten, welche meistens intrinsisch motiviert seien.
- Optimalniveau von Aktivierung: zu große Diskrepanzen zwischen Aktivierung und dem erwarteten Ziel haben negative Effekte auf die intrinsische Motivation.
- Selbstbestimmung: Menschen können sich selbst für Handlungen entscheiden und kontrollieren. Das Gefühl von eigener Kompetenz und Selbstbestimmung ermöglicht intrinsische Motivation.
- Freudiges Aufgehen in der Handlung: eine Person wird durch ihre Handlung weder unter- noch überfordert (KIRCHLER. 2005. 322f)

Nun könnte man annehmen, dass intrinsische und extrinsische Motivation in Verbindung miteinander eingesetzt die Motivation verdoppeln. Verschiedenste psychologische Studien und Experimente haben allerdings ergeben, dass extrinsische Motivation die intrinsische zu vermindern scheint. So verlieren an sich reizvolle Aktivitäten durch Belohnung (Lob, Kritik) oder Verhaltenszwänge (Terminvorgaben, Kontrolle,...) an Attraktivität (ebd. 325). Im Zusammenhang mit intrinsischer Motivation hat Csikszentmihalyi in den 1970ern den sogenannten „Flow-Effekt“ entdeckt.

7.2 Flow-Erlebnisse

Csikszentmihalyi ließ Sportler, Chirurgen, Tänzer und Schachspieler über deren Tätigkeiten erzählen und erkannte dabei ein bis dahin nicht beschriebenes Phänomen: den Flow-Effekt. Dieser Effekt meint das völlige Aufgehen in einer Aufgabe. Ein beliebtes Beispiel dafür sind Menschen, die am Computer sitzen und erst am schmerzenden Rücken merken, dass sie bereits stundenlang am Computer aktiv waren, oder auch Künstler, die in ihrer Arbeit versinken und ihre Umwelt kaum wahrnehmen. Die Tätigkeit wird dabei zu ihrem eigenen Antrieb. Nach Csikszentmihalyi entsteht das optimale Flow-Erlebnis wenn eine subjektiv bedeutsame Aktivität als herausfordernd erlebt wird und man diese Herausforderung dank der eigenen Fertigkeiten bewältigen kann. In anderen Worten geht es um eine optimale Beanspruchung, denn sowohl eine Unterforderung als

auch eine Überforderung verhindern einen Flow (KIRCHLER. 2005. 323). Rheinberg fasst nach Csikszentmihalyi als Komponenten des Flow-Erlebens noch folgende Punkte zusammen: erstens weiß der/die Handelnde aufgrund der Anforderungen und Rückmeldungen immer interpretationsfrei welcher Schritt als nächster zu setzen ist. Wichtig ist dabei zweitens, dass ein Schritt immer glatt in den nächsten übergeht, so als folge das Geschehen einer inneren Logik. Aus dieser Eigenart des Effekts rührt wohl auch der Name des „Flow“. Weiterer Aspekt ist, dass man sich nicht willentlich konzentrieren muss, sondern dass die Konzentration – vergleichbar wie das Atmen – ganz von selbst kommt. Und viertens, wie das Beispiel der Beschäftigung am Computer illustriert, ist das Zeiterleben von Menschen im Flow beeinträchtigt. Stunden vergehen plötzlich so schnell wie Minuten. Man verschmilzt förmlich mit seiner Tätigkeit (RHEINBERG. 2004. 155). Interessantes Ergebnis für die Motivationsforschung scheint in diesem Zusammenhang eine Studie von Aellig, der sich mit dem Erleben von Felskletterern beschäftigt hat. Ein Ergebnis seiner Untersuchung ergab, dass Flow zwar mit positiver Aktivierung einherging, aber nicht mit Glücksgefühlen. Letztere traten erst nach dem Bestehen der gefährlichen Herausforderung ein. Übertragen auf andere (Alltags) Phänomene bedeutet dies, dass in der Forschung mehr auf positive Aktivierung (wie z.B. „hellwach“, „begeistert“, oder „energiegeladen“) geachtet werden sollte statt auf Glücksgefühle. „Glück und Zufriedenheit wären stattdessen eher „postaktionale Feierabendgefühle“, die anzeigen, daß zuvor das Richtige gemacht wurde.“ (ebd. 163).

In der Psychologie existieren auch noch einige andere Motivationstheorien. Dabei werden immer die verschiedenen Bedürfnisse und Motive für eine bestimmte Handlung hinterfragt. Sind es Hunger oder Durst, Schutz vor Gefahren, soziale Nähe, Anerkennung, Macht oder andere Motive, die das Handeln eines Menschen antreiben? Kirchner unterscheidet Inhaltstheorien und Prozesstheorien. Listen und Kategorisierungen von Motiven und Bedürfnissen konzentrieren sich auf die inhaltlichen Faktoren und haben „Inhaltstheorien von Motivation“ entstehen lassen. Eine der bekanntesten Inhaltstheorien ist die Bedürfnispyramide nach Maslow. Die Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg et al. zählt ebenfalls zu den Inhaltstheorien (KIRCHLER. 2005. 326), diese zwei Modelle werden nun skizziert.

7.3 Stufentheorie nach Maslow

Maslow postulierte Mitte des 20. Jahrhunderts eine Hierarchie von fünf menschlichen Bedürfnisklassen, welche oft in einer Pyramide veranschaulicht werden. Auf den vier untersten Stufen finden sich **Defizitmotive**. Auf die erste Stufe stellt Maslow die physiologischen Grundbedürfnisse (Hunger, Durst, Sexualität, Schlaf, Schmerzfreiheit, etc.). Eine Stufe darüber nennt er Sicherheitsbedürfnisse (Stabilität, Geborgenheit, Schutz, Angstfreiheit, etc.). Auf der dritten Stufe findet sich das soziale Bedürfnis nach Liebe, Freundschaft, Akzeptanz und Zugehörigkeit. Auf der vierten Stufe verortet Maslow das Bedürfnis nach Wertschätzung (sich selber wertschätzen in Form von Selbstachtung und Wertschätzung durch andere in Form von Prestige, Status, Einfluss, Bestätigung und Beachtung). Auf der höchsten Stufe steht schließlich das **Wachstumsbedürfnis** mit der Selbstverwirklichung (persönliches Wachstum, Entfaltung der eigenen Möglichkeiten). Diese höchste Stufe wird auch als Wachstumsmotiv bezeichnet, weil sie sich nicht auf einen Mangel bezieht, der befriedigt werden will, wie die vier unteren Stufen. „Die Aktivierung höherer Bedürfnisse hängt davon ab, ob rangniedrigere Bedürfnisse ausreichend befriedigt sind oder nicht.“ (KIRCHLER. 2005. 327). Die Befriedigung der Bedürfnisse kann zumindest vorübergehend zu einer Sättigung führen. So ruft ein Mangel eine Bedürfnisaktivierung hervor und führt die Befriedigung wieder zu einem Gleichgewicht. Die Selbstentfaltung wird deswegen als Wachstumsmotiv bezeichnet, weil in Bezug auf Persönlichkeitsentwicklung keine Sättigung entstehen kann. Wenn auch oft zitiert, wird Maslows Theorie immer wieder als nicht mehr zeitgemäß kritisiert. Die Schwächen werden dabei vor allem in der unklaren Abgrenzbarkeit und Operationalisierbarkeit der Bedürfnisse gesehen, was die Theorie empirisch schwer prüfbar macht. Unterschiedliche Ansprüche bis zur Sättigung eines Bedürfnisses je nach Individuum machen einen Vergleich schwierig. Außerdem wird auch immer wieder die Rangfolge der Bedürfnisse angegriffen, welche in der empirischen Praxis nicht so eingehalten bzw. aufgefunden wird. Ein wesentlicher Verdienst Maslows war es allerdings, dass er die Aufmerksamkeit auf die Selbstverwirklichung gelenkt hat und somit die Möglichkeit aufzeigt, dass es in der Arbeitswelt auch zu einer Weiterentwicklung der Persönlichkeit kommen kann (ebd. 328.)

7.4 Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg, Mausner und Snyderman

Mausner, Snyderman und Herzberg entwickelten 1959 gemeinsam die sogenannte Zwei-Faktoren-Theorie der Motivation (motivation-hygiene-theory). Trotz teilweiser Widerlegung und heftiger Kritik gehört diese Theorie noch immer zu einer der populärsten der Arbeitsmotivation. Aufgrund einer Untersuchung von 200 Personen schlossen die AutorInnen, dass es zwei wesentliche Faktoren gibt, die sich auf die Arbeit auswirken:

- Hygienefaktoren (oder auch dissatisfiers, extrinsische Faktoren, Kontextfaktoren genannt); diese Faktoren lösen bei MitarbeiterInnen Unzufriedenheit aus, wenn sie nicht erfüllt werden. Dazu gehören etwa Bezahlung, Arbeitsplatzsicherheit, Arbeitsbedingungen, Status, Reglementierung, Verhalten der Führungskräfte, Qualität der zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz, etc.
- Motivatoren (oder auch satisfiers, intrinsische Faktoren oder Kontentfaktoren genannt); diese Faktoren bewirken die Zufriedenheit der ArbeitnehmerInnen. Sie beschreiben also Faktoren, die sich in der Arbeit selbst finden bzw. in der ausführenden Person. Als Beispiels nennt Kirchner Leistung, Anerkennung, Verantwortung, die Arbeit selbst, Möglichkeiten zur Weiterentwicklung, etc. (KIRCHLER. 2005. 104f)

Herzberg, Mausner und Snyderman revidierten mit ihrer Darstellung die Annahme, dass Zufriedenheit und Unzufriedenheit die gegensätzlichen Pole einer Dimension seien. Vielmehr begreifen sie Zufriedenheit und Unzufriedenheit als zwei unabhängige Kategorien mit den Ausprägungen von „nicht-zufrieden“ bis zu „zufrieden“ und „nicht-unzufrieden“ bis „unzufrieden“. So stellen Herzberg et al. fest, dass Hygienefaktoren zwar zu „Nicht-Unzufriedenheit“, nicht aber zwangsläufig zu „Zufriedenheit“ führen. Von der anderen Seite betrachtet führen Motivatoren im besten Fall zur Zufriedenheit, bei Abwesenheit entsteht allerdings maximal eine „Nicht-Zufriedenheit“ und es kommt nicht zur „Unzufriedenheit“. Vor diesem Hintergrund fordern Herzberg et al. eine Verbesserung der Hygienefaktoren, und sprechen sich für eine psychologische Anreicherung („job enrichment“) von Tätigkeiten aus, um die Zufriedenheit zu fördern. An diesem Ansatz wird häufig bemängelt, dass Herzberg et al. den Zusammenhang zwischen Arbeitszufriedenheit und Leistung nicht empirisch abgesichert haben und dieser komplexer sei als intuitiv angenommen. Die allgemeine Kritik an der Theorie findet sich

vor allem darin, dass sowohl Validität der verwendeten Methode der „Kritischen Ereignisse“ (nach Flanagan, 1954) bezweifelt wird als auch die Reliabilität wegen teils willkürlicher Zuordnung von Faktoren. Da Herzberg et al. nach der Arbeitszufriedenheit fragten, lässt sich außerdem nur bedingt auf menschliche Motivation schließen. In der Untersuchung fehlte außerdem die Erhebung nach der generellen Arbeitszufriedenheit (KIRCHLER. 2005. 105ff).

7.5 Exkurs: Das „Motiv“ Ehrenamt

Die Untersuchung des „dritten Sektors“ stand in den letzten Jahren vermehrt im Fokus des Interesses. Nebst internationalen Studien gab 2009 das österreichische Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) den ersten Freiwilligenbericht unter dem Titel „Freiwilliges Engagement in Österreich“ heraus. Eingangs werden dort die Begriffe Freiwilligenarbeit, ehrenamtliche Arbeit, freiwilliges oder ehrenamtliches Engagement diskutiert und ihre unterschiedlichen Wurzeln beleuchtet. Im Endeffekt werden diese Begriffe für folgende Definition von Freiwilligenarbeit synonym verwendet. Es wird von der Definition im Mikrozensus 2006 ausgegangen, die Ehrenamtlichkeit als *„eine Arbeitsleistung definiert, die freiwillig (d.h. ohne gesetzliche Verpflichtung) geleistet wird, der kein monetärer Gegenfluss gegenübersteht (die also unbezahlt geleistet wird) und deren Ergebnis Personen außerhalb des eigenen Haushalts zufließt“* (BMASK. 2009. 6) In diese Definition fällt sowohl formelle Freiwilligenarbeit, welche im Kontext einer Organisation passiert, als auch informelle Freiwilligenarbeit wie beispielsweise Nachbarschaftshilfe. Im Sinne einer auch rechtlich verwendbaren Definition grenzt der Österreichische Freiwilligenrat seine Definition von Freiwilligenarbeit ab und bezieht sich lediglich auf formelle Ehrenamtlichkeit. Im Freiwilligenbericht wird der Begriff „Freiwilligenarbeit“ auch noch bewusst von bezahlter Arbeit, Haus- und Familienarbeit (Krankenpflege,...), konsumtiven Freizeitaktivitäten (Hobbies,...) und gesetzlich verpflichtenden Formen der Arbeit (z.B. BürgerInnendienst) abgegrenzt. Mit dem Begriff der ehrenamtlichen Arbeit soll der produktive Charakter selbiger betont werden. In einigen Bereichen treten aber auch Grauzonen der Definition auf. So kann man als Mitglied in einem Chor der persönlichen Leidenschaft des Singens nachgehen, oder die Leistung für das Publikum bei Benefizveranstaltungen in den Vordergrund stellen. Zusammenfassend stellen die Autoren des Berichtes fest, dass je nach Absteckung des Begriffs unterschiedlich viele Ehrenamtliche erhoben werden, was wiederum die Vergleichbarkeit der Studien und auch

deren Ergebnisse generell beeinträchtigt (BMASK. 2009. 4ff). In Österreich leisteten laut des Mikrozensus 2006 43,8% der BürgerInnen ab 15 Jahren formelle oder informelle Freiwilligenarbeit. 27,9% (fast 2 Millionen Menschen) der ÖsterreicherInnen sind dabei auch in eine formelle Organisation eingebunden (ebd. 51). Eine Hochrechnung im Freiwilligenbericht geht davon aus, dass formell engagierte Freiwillige durchschnittlich 4,1 Stunden pro Woche für ihre ehrenamtliche Tätigkeit aufwenden (ebd. 72). Da bei ehrenamtlichen Aktivitäten der monetäre Anreiz als extrinsischer Motivator wegfällt, müssen es also andere Anreize sein, die Menschen zu ehrenamtlicher Aktivität antreiben. Als Motive für das freiwillige Engagement sind die Top 10 der Motive ganz unabhängig von beruflichen und monetären Vorteilen angesiedelt. „Spaß“ und anderen helfen, Menschen treffen bzw. Freunde zu gewinnen ist dabei die oberste Priorität der Engagierten. Wichtig erscheint es aber auch, dass die eigenen Fähigkeiten und Kenntnisse eingebracht werden können, dass man Erfahrungen teilen kann, für das Gemeinwohl aktiv und nützlich zu sein und allgemein „dazuzulernen“. Auf Platz acht nennen die Befragten, dass es einem helfe aktiv zu bleiben. Neuntens erweiteres es die Lebenserfahrung und an Stelle zehn steht schließlich der Hintergedanke, dass man selber Hilfe bekommt, falls man sie benötigt (ebd. 53). Es finden sich also einige Motive, die Ehrenamtliche zu einer Mitarbeit bewegen. In dieser Studie wurden auch Argumente erhoben die gegen Freiwilligenarbeit sprechen. Auf Platz eins nennen zwei Drittel der Befragten, dass sie durch familiäre Angelegenheiten ausgefüllt seien. 58 % der Befragten gaben an noch nie gefragt worden zu sein, sich zu engagieren, 45 % haben noch nie selber darüber nachgedacht und für 45% ist es außerdem auch zeitlich nicht mit dem Beruf vereinbar (ebd. 54). Beachten Vereine diese Argumente können sie ihren Mitgliedern und ehrenamtlich Engagierten auch ein Angebot liefern, dass sie motiviert und somit auch zu einem (langfristigen) Einsatz für die Organisation anregt.

8 Untersuchung

8.1 Zielsetzung und Forschungsfragen

Allzu oft werden die Theoriebildung und die Hypothesenerkundung in einen vorwissenschaftlichen Bereich gedrängt. Theoriebildung bedarf laut Bortz und Döring umfassender Vorarbeiten und einem Methodenmix. So erhält man die notwendigen Mosaiksteinchen um eine Theorie aufzubauen (BORTZ/DÖRING. 2006. 355). Trotz mehrjähriger Forschungstätigkeit braucht es immer noch der Grundlagenforschung und somit explorativer Forschungstätigkeiten im Bereich der NPO Forschung, wie beispielsweise das Mai 2005 eingerichtete Forschungsinstitut für NPO-Management an der Wirtschaftsuniversität Wien untermauert¹⁶. In diesem Sinne arbeite ich in dieser Magisterarbeit Hypothesen generierend. Die am Ende aufgestellten Hypothesen sollen also einer konkreten empirischen Erhebung entspringen und nicht (lediglich) subjektiven Eindrücken. Da hier nur ein Setting von einem Wiki in interner Kommunikation betrachtet wird, handelt es sich also um induktives Schließen, in Kombination mit dem Literaturstudium wurde der Interviewleitfaden deduktiv aus dem aktuellen Forschungsstand erarbeitet. Abschließend wird diskutiert wie weit sich die Ergebnisse aus den Gesprächen auch auf andere NPOs übertragen lassen. Diese Magisterarbeit liefert also in erster Linie ein weiteres Mosaiksteinchen, das in ein größeres Bild eingefügt werden kann. Im Folgenden werden die vier Forschungsfragen noch einmal vorgestellt:

- Inwiefern erfüllt das Wiki von Radio Stimme die zwei Grundfunktionen (soziale und instrumentelle Funktion) interner Kommunikation und trägt damit zum Transparenzerleben bei?
- Inwiefern trägt das Wiki von Radio Stimme zur allgemeinen Motivation bei, für Radio Stimme aktiv zu sein?
- Welche Faktoren motivieren/demotivieren die Mitglieder von Radio Stimme, das interne Wiki zu lesen?
- Welche Faktoren motivieren/demotivieren die Mitglieder von Radio Stimme, im internen Wiki zu schreiben?

¹⁶ Vgl. Abteilung für Nonprofit Management, Wirtschaftsuniversität Wien (Hg.) (2008): NPO Forschung und Lehre an der Wirtschaftsuniversität Wien. 2007/2008. Tätigkeitsbericht. Auf: <http://www.wu.ac.at/npo/downloads/activityreport0708.pdf> (11. 6. 2010)

Diesen Forschungsfragen liegen auch einige Annahmen zu Grunde, die im Vorfeld der konkreten empirischen Erhebung und Auswertung formuliert wurden. Diese Annahmen spiegeln sich auch im Kapitel „Untersuchung“ wider. Aufgrund meiner persönlichen Erfahrung in diversen Vereinen und auch als ehemaliges Redaktionsmitglied von Radio Stimme, gehe ich beispielsweise davon aus, dass ein Hauptgrund des Nicht-Nutzens des RaSt Wiki vor allem Zeitmangel ist.

8.2 Untersuchungsgegenstand

Diese Arbeit untersucht die interne Kommunikation des Redaktionsteams von Radio Stimme. Im Fokus stehen dabei das interne Wiki und dessen Auswirkungen auf das Transparenzerleben und die Motivation der einzelnen RedakteurInnen. Im ersten Kapitel wurde bereits auf die Struktur und das Ziel der Organisation „Radio Stimme“ eingegangen und auch das Wiki in seinen technischen Details beschrieben und dessen Aufbau zum Zeitpunkt der Erhebung im Februar 2010. Das Wiki bietet den ehrenamtlichen RedakteurInnen die Möglichkeit unabhängig von Zeitpunkt, von den anderen Mitgliedern und vom Ort Informationen, die für die Organisation und die Ziele des Teams wichtig sind, festzuhalten und zu strukturieren. Außerdem kann auf diesem Weg auch Information für neue Mitglieder bereitgestellt und beliebig oft abgerufen werden, ohne dass ein zusätzlicher Zeitaufwand für die „alten RedakteurInnen“ entsteht. Das Wiki hat also theoretisch das Potential organisatorische Arbeit zu erleichtern und Zeit zu sparen und somit die Motivation der Mitglieder für die redaktionelle Aufgabe aufrechtzuerhalten. Außerdem liefert das Wiki wichtige organisationsbezogene Informationen und kann somit auch zur Transparenz innerhalb der Redaktion beitragen. Dies erscheint vor allem für die Einschulung neuer RedakteurInnen relevant zu sein. Hieraus ergibt sich auch schon ein erster Hinweis auf die Auswahl der zu Befragenden. Lamnek stellt für die Auswahl von GesprächspartnerInnen für qualitative Interviews fest, dass ein theoretisches Sample gezogen werden soll, da die Repräsentativität nicht im Vordergrund steht (LAMNEK. 2005. 386). Aus der ersten Recherche über das Redaktionsteam kann man die RedakteurInnen grob in drei „Blöcke“ einteilen. Erstens das „Dach“, welche die Verantwortung über das Projekt Radio Stimme gegenüber dem Mutterverein „Initiative Minderheiten“ tragen. Diese Personen haben in der Redaktion neben redaktioneller Mitarbeit auch andere Aufgaben wie beispielsweise die Vertretung gegenüber der Initiative Minderheiten und Koordination der Aufgaben von Radio Stimme. Als zweiten Block kann man jene Personen bezeichnen, die schon seit einiger

Zeit (mehr als 1 Jahr) immer wieder aktiv Beiträge gestalten, moderieren und Sendungstechnik machen. Diese Personen sind mit den internen Abläufen und Strukturen schon vertraut. Für diesen zweiten Block nehme ich auch an, dass sie eher das „Know-How“ über die Abläufe bei RaSt haben, um auch Einträge im Wiki zu verfassen. Im dritten Block befinden sich die „neuen RedakteurInnen“, welche erst Erfahrungen im Gestalten von Beiträgen usw. sammeln müssen und denen noch jegliches Know-How fehlt. Für diese Gruppe nehme ich an, dass sie vor allem das Lesen des Wikis in Anspruch nehmen. Durch das Ausprobieren der Anleitungen aus dem Wiki, hätten diese dann auch „aktuelle“ Eindrücke und könnten veraltete oder verbesserungswürdige Beiträge im Wiki ergänzen. In der Auswahl der GesprächspartnerInnen wurde darauf geachtet, dass aus allen drei Gruppen Personen interviewt werden. Außerdem wurden die Personen im Vorfeld gebeten während der Erhebungsphase nicht mit den KollegInnen über die Interviews zu sprechen, um sich nicht gegenseitig zu beeinflussen.

8.3 Theoretische Problemperspektive

Wie bereits angesprochen sollen im Hinblick auf das Wiki in der internen Kommunikation von Radio Stimme zwei Foki betrachtet werden: 1. das Transparenzerleben in der internen Kommunikation durch das Wiki und 2. die Motivation das Wiki zu verwenden bzw. nicht zu verwenden. Im Zuge dessen soll auch die Motivation, für Radio Stimme aktiv zu sein, beleuchtet werden. Auch wenn diese beiden Aspekte im ersten Teil dieser Arbeit schon eingehend beleuchtet wurden, werden hier im Sinne der Übersichtlichkeit noch kurz die wichtigsten Aspekte zusammengefasst.

Ad 1.: Mast unterscheidet auf einer analytischen Ebene die **instrumentelle** und die **soziale** Funktion interner Kommunikation. Während sich erstere auf konkrete Aufgabenabwicklung bezieht, geht es bei der sozialen Funktion um die Gestaltung der sozialen Verhältnisse und des Miteinanders in der Organisation. In der sozialen Funktion geht es letztlich darum die emotionalen Bedürfnisse der MitarbeiterInnen zu befriedigen (MAST. 2002. 245). Szyszka erklärt, dass durch die Vermittlung von nutzenorientiertem Wissen und vom Sinn von Bedeutungszusammenhängen soziales Vertrauen innerhalb einer Organisation bewusst gestärkt werden kann und somit auch eine „intern funktionale Transparenz“ entsteht (SZYSZKA. 2006. 58). „**Transparenz** ist die erlebte Verfügbarkeit eines Mitgliedes eines Unternehmens von arbeits- und organisationsbezogenen Informationen, die die Organisation und die in ihr stattfindenden Vorgänge subjektiv durchschaubar machen.“ (HOLZMANN. 2006. 79). Das Transparenzerleben kann laut

Karg auf zwei Wegen ermittelt werden: als **ganzheitliches** Konstrukt oder als **differenziertes** Erleben des/der Einzelnen (ebd.). Nach diesem Ansatz lag das Augenmerk bei den Interviews darauf, das allgemeine Informationsverhalten zu erfassen um danach auf das Transparenzerleben eingehen zu können. Bei der Erhebung wurde bewusst auf das Konzept von interner Kommunikation von Mast zurückgegriffen um diese Arbeit mit den Ergebnissen von Holzmann vergleichbar zu machen.

Ad 2.: Effektive interne Kommunikation kann die Motivation von Menschen stimulieren. Kirchler arbeitet im Hinblick auf Motivation drei wesentliche Komponenten heraus: Aktivierung, Richtung und Ausdauer von einem Verhalten. Die Aktivierung beschreibt die Energie, die Handlungen auslöst. Die Richtung meint das angestrebte Ziel, welches durch eine persönliche Entscheidung ausgewählt und verfolgt wird. Und die Ausdauer beschreibt all jene Faktoren, die Menschen stetig bis zum Erreichen ihres Zieles durchhalten lassen. Motivation äußert sich sowohl in höheren Leistungen als auch in der Zufriedenheit. Weinert erläutert, dass die Arbeitszufriedenheit sich aus dem Involvement, also dem Engagement einer Person in einer Organisation, und dem Commitment zu einer Organisation zusammensetzt. Commitment äußert sich wiederum im Willen in der Organisation zu verbleiben (vgl. Kapitel über Motivation). Herzberg et al. sprechen von zwei Faktoren, die die Motivation beeinflussen: erstens die extrinsischen oder auch Hygienefaktoren genannt und zweitens intrinsische Faktoren oder auch Motivatoren genannt.

8.4 Konkretes Untersuchungsdesign

8.4.1 Datenerhebung

„Am Beginn der theoretischen Auseinandersetzung mit einem wenig erforschten Thema stellt sich oft die Frage, welche Aspekte, Facetten oder Komponenten überhaupt von Bedeutung sind;“ (BORTZ/DÖRING. 2006. 381.) Um ein Inventar über die wichtigsten Elemente zu bekommen, eignen sich demnach laut Bortz und Döring teilstrukturierte Interviews mit offenen Fragen, auch Gruppenbefragungen werden als mögliche Methode genannt (BORTZ/DÖRING. 2006. 381f). Für diese Forschungsarbeit wurden die Einzelgespräche deshalb als Forschungsmethode ausgewählt, da es sich sowohl beim Transparenzerleben um eine subjektives Konzept handelt, als auch Kirchler für die Motivationsforschung betont, dass Introspektion zu üblichen Erhebungsmethoden gehört (KIRCHLER. 2005. 320f). Lamnek greift in seiner Beschreibung des problemzentrierten

Interviews auf Witzel zurück, der diese Art von Interview als einen Teil von problemzentrierter Forschungstechnik versteht und es ursprünglich in einem Methodenmix mit Fallanalyse, Gruppendiskussion usw. angewandt hatte. Nach Lamnek lässt sich das problemzentrierte Interview auch als Einzelmethode einsetzen. Im Gegensatz zu anderen qualitativen Interviews geht der/die ForscherIn beim problemzentrierten Interview schon von einem bereits bestehenden wissenschaftlichen Konzept aus. Methodologisch betrachtet wird hier also deduktives Schließen (aus der Theorie) und induktives Vorgehen (aus der empirischen Erkenntnis) verbunden und löst somit ein rein induktives Vorgehen ab, wie das beispielsweise beim narrativen Interview der Fall ist. Wie auch Lamnek fordert, wurde also in dieser Forschungsarbeit das Untersuchungsfeld im Vorhinein durch Literaturstudium und grober Analyse bzw. Deskription des Wiki von Radio Stimme, aufbereitet (LAMNEK. 2005. 363f). Diese Auseinandersetzung mit dem Feld stellt gleichzeitig auch den ersten Teil dieser Magisterarbeit dar. Aufbauend auf diese Vorarbeiten wurde ein Leitfaden für das problemzentrierte Interview vorbereitet, mit welchem die RedakteurInnen von Radio Stimme befragt wurden. Wichtige Inspirationsquelle für den Leitfaden war auch die Diplomarbeit von Holzmann, die ebenfalls das Konzept des Transparenzerlebens in der internen Kommunikation anhand der Universität Wien untersucht hat (HOLZMANN. 2006. 115f). Die Fragestellung bleibt dabei bewusst offen gehalten, damit die Bedeutungsstrukturierung nach wie vor in Händen des/der Befragten bleibt. Die grundlegenden Theorien grenzen lediglich den interessierenden Problembereich ein und bieten einen erzählgenerierenden Stimulus (LAMNEK. 2005. 363ff). Als Hilfsmittel während der Interviews dienten der Interviewleitfaden und ein Laptop mit dem die Gespräche aufgezeichnet wurden. Nach jedem Interview wurde auch ein Postskript angefertigt, welches Informationen über die Rahmenbedingungen des Interviews enthält bzw. auch etwaige informelle Aussagen nach dem Ausschalten der Aufzeichnung und für die Auswertung nach Mayring verlangt wird (LAMNEK. 2005. 366f & 390f).

8.4.2 Operationalisierung

Unter dem Punkt „Theoretische Problemperspektive“ wurde schon der Grundstein für die Operationalisierung gelegt. Die Operationalisierung versucht bestimmte theoretische Begriffe (Variablen) und Merkmale in konkret beobachtbare Sachverhalte der Untersuchung zu „übersetzen“. Die einzelnen Variablen wurden mit Buchstaben von A bis I belegt, welche bei der Analyse und der weiteren Darstellung beibehalten wurden.

Ad (1) Transparenzerleben: Dieser Teil der Untersuchung lehnt sich, um ein Vergleichen zu erleichtern, in weiten Teilen an die Untersuchung des Transparenzerlebens bei Holzmann an. Die zu betrachtenden Variablen sind die (A) Ermittlung des Informationsverhaltens, (B) Ermittlung des allgemeinen Transparenzerlebens, (C) Ermittlung von bereichsspezifischen Transparenzerleben und (D) die Erfüllung der instrumentellen und sozialen Funktion interner Kommunikation durch das Wiki (HOLZMANN. 2006. 81f).

Ad (A): Um das Transparenzerleben konkret ermitteln zu können, betont Winterstein, dass in einem ersten Schritt der Bereich des Informationswesens erfasst und analysiert werden soll. Das bedeutet, dass man nach der Art und Häufigkeit der Informationsmaßnahmen fragen soll. Außerdem soll das Informationsklima in Form von Zugänglichkeit zu Informationen und auch die Häufigkeit und Intensität der Nutzung der Informationsquellen – ergo das Informationsverhalten der MitarbeiterInnen geklärt werden. Dabei stellen sich dann Fragen wie zum Beispiel auf welche Art und wie oft die RedakteurInnen Informationen beziehen und sich selbst aktiv um Informationen kümmern müssen. In Bezug auf das Wiki wird ergründet, ob es das Potential besitzt andere Formen der internen Kommunikation zu ersetzen oder auf welche Art und Weise die RedakteurInnen kommunizieren, wenn im Wiki noch Informationen fehlen.

Ad (B): Karg betont in seiner Darstellung, dass das Transparenzerleben in der Gesamtheit von relevanten Informationen gemessen werden kann, in dem die allgemeine Informiertheit über die Geschehnisse in der Organisationen ermittelt wird. In einem zweiten Schritt spricht er davon, dass durch die Abgrenzung von Informationsfeldern, welche unabhängig von anderen Bereichen betrachtet werden können, ein so genanntes „differenziertes Erleben von Transparenz“ ermittelt werden kann. Beide Messungen können Ungenauigkeiten hervorrufen, darum empfiehlt es sich beides zu kombinieren. Bei der Ermittlung der „allgemeinen Transparenz“ wird konkret nach dem Gefühl der allgemeinen Informiertheit gefragt, wie durchschaubar die Abläufe sind und ob das Informationsangebot ausreichend ist. Im Zuge dieser Erhebung des Ist und Soll – Ausmaß von Informationen wird auch gefragt, in-wie-weit das Wiki zu dieser allgemeinen Informiertheit beitragen kann.

Ad (C): Das bereichsspezifische Transparenzerleben bezieht sich hauptsächlich auf die Informiertheit der befragten Person in ihrem/seinem hauptsächlichsten Aktivitätsbereich. Da bei Radio Stimme im Wiki auch verschiedene rotierende Aufgabenbereiche definiert sind, bietet sich hier die Möglichkeit nachzufragen, wie sehr die befragte Person über

Aufgabenbereiche informiert ist, die nicht zu ihren „normalen“ Aktivitäten (rotierende redaktionelle Aufgaben) gehört – zum Beispiel Informationen über die Aufgaben des „Daches“ bzw. der „Technik“.

Ad (D): Die zwei Funktionen interner Kommunikation nach Mast sind zu unterscheiden in die instrumentelle und die soziale Funktion. In der Untersuchung geht es darum in-wie-weit das Wiki diese Funktionen erfüllen kann. Erstere lässt sich erfragen in dem man klärt ob das Wiki die benötigten Informationen für den Arbeitsablauf liefern kann. Die soziale Funktion lässt sich damit erörtern inwiefern das Wiki das Miteinander der RedakteurInnen beeinflusst bzw. fördern kann.

Ad (2) Motivation: Um die letzten drei Forschungsfragen beantworten zu können, sollen folgende Variablen im Interview beleuchtet werden: (E) die allgemeine Motivation für Radio Stimme aktiv zu sein. Um abzutasten wie durch die interne Kommunikation die Motivation im Allgemeinen und speziell durch das Wiki beeinflusst werden sollen (F) die Zufriedenheit, also die Erfüllung der intrinsischen Faktoren und (G) die Unzufriedenheit bzw. die Erfüllung der Hygienefaktoren (extrinsische Faktoren) abgeklärt werden. Abschließend wird noch konkret nach den Impulsen gefragt, die (H) veranlassen bzw. davon abhalten im Wiki zu lesen bzw. (I) im Wiki zu schreiben.

Ad (E): Als Einstiegsfrage in den Themenbereich der Motivation soll geklärt werden, was die RedakteurInnen eigentlich dazu motiviert für RaSt aktiv zu sein. Wie Kirchler darstellt kann man dies unterteilen in Aktivierung, Richtung und Ausdauer der Aktivitäten. Also soll als Impuls hier die Frage dienen, wie die Befragten aktiv geworden sind und welche Faktoren relevant sind, dass die RedakteurInnen aktiv bleiben.

Ad (F): In der Theorie wird zwischen internen und externen Motivationsfaktoren unterschieden. Ausgehend von dieser theoretischen Betrachtung nach Herzberg et al. würde man das Wiki von RaSt eher den extrinsischen Faktoren zurechnen. Im Sinne der Offenheit der Befragung, wird aber auch geklärt in wie fern das Wiki auf intrinsische Faktoren einen Einfluss haben könnte. Zu diesem Zweck wird geklärt, welche Aspekte die Befragten nennen, wenn es um die Zufriedenheitsfaktoren geht, die Herzberg et al. schildern. Es wird nach den persönlichen Entwicklungszielen gefragt.

Ad (G): Die Hygienefaktoren (bzw. extrinsischen Motivatoren) enthalten jene Faktoren, die von außen auf die Menschen einwirken und so die Motivation beeinflussen. Hierzu zählen Aspekte, wie Arbeitsbedingungen, Bezahlung, KollegInnen, usw. Interne Kommunikation und somit auch das Wiki lassen sich per Definition also den

Hygienefaktoren zuordnen, die bei Fehlen zu Unzufriedenheit führen. In diesem Sinne wird gefragt, was die RedakteurInnen benötigen um ihre Arbeit gut erfüllen zu können. Vertiefend wird hier auf die Rolle der internen Kommunikation und des Wiki eingegangen.

Ad (H): Das Wiki erlaubt den RedakteurInnen zwei wesentliche Grundfunktionen: darin zu lesen und zu schreiben. Die Motivation im Wiki zu lesen bzw. nicht zu lesen soll geklärt werden, in dem nach den Grund also dem Auslöser gefragt wird, der die RedakteurInnen zu einer Lese-Aktivität veranlasst.

Ad (I): Auf demselben Weg wie das Lesen erfragt wird, soll geklärt werden, welche Gründe auslösend sind um im Wiki zu schreiben bzw. welche davon abhalten. Es bietet sich auch an, vertiefend nachzufragen ob schon Einträge begonnen aber abgebrochen wurden, oder andere Einträge ergänzt, und was hier die jeweiligen Gründe dafür waren.

8.4.3 Auswertungsmodell

Für die Auswertung der Interviews wird die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring verwendet. Mayring betont, dass Inhaltsanalyse Kommunikation analysiert, die auf irgendeine Art und Weise fixiert wurde – im Fall dieser Arbeit in Form von Transkripten der Gespräche. Weitere wichtige Aspekte der qualitativen Inhaltsanalyse sind, dass sie systematisch und somit auch nach expliziten Regeln abläuft (oder zumindest ablaufen soll), was auch eine intersubjektive Nachvollziehbarkeit gewährleistet. Außerdem wird theoriegeleitet vorgegangen, wie dies auch schon im problemzentrierten Interview gefordert wird. Ziel der qualitativen Inhaltsanalyse ist es Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte der Kommunikation ziehen zu können (MAYRING. 2008. 13). Vor allem die Entstehung des Kategoriensystems zu Beginn der Auswertung kann als qualitativ bezeichnet werden, denn in dieser Phase ist die Inhaltsanalyse offen für empirisch begründete Kategorien, die sich aus dem Datenmaterial ergeben. Lamnek merkt an, dass die Zergliederung der Einzelfälle in Kategorien weniger qualitativ sei und der Einzelfall so zu einer Sammlung von Merkmalsausprägungen werde (LAMNEK. 2005. 518). Jenes Kategoriensystem ist das zentrale Instrument der Analyse. Über die konkrete Kategorienbildung wurde bisher allerdings wenig geschrieben. Mayring liefert nur jenen Anhaltspunkt, dass das Kategoriensystem eigentlich auch das Endergebnis der Analyse darstellt (MAYRING. 2008. 43f). Er hat für die Auswertung des Materials ein Ablaufmodell in neun Schritten erarbeitet:

1. Festlegung des Materials
2. Analyse der Entstehungssituation
3. Formale Charakterisierung des Materials
4. Richtung der Analyse
5. Theoriegeleitete Differenzierung der Fragestellung
6. Bestimmung der Analysetechnik
7. Definition der Analyseeinheit
8. Analyse des Materials
9. Interpretation

Mayring betont, dass die Technik auch immer an den jeweiligen Gegenstand angepasst werden muss. Auf den folgenden Seiten, werden die einzelnen Schritte noch näher erklärt und auch die Anpassung an dieses Forschungsprojekt geschildert (ebd. 45).

1. Festlegung des Materials

Zu Beginn der Auswertung wird genau definiert, welches Material der Analyse zugrunde liegt. Dieser „Corpus“ soll dann nur unter bestimmten Notwendigkeiten verändert oder erweitert werden. Nicht alle Interviewprotokolle müssen aber bearbeitet werden, sondern nur jene Teile, die sich konkret auf den Forschungsgegenstand beziehen (LAMNEK. 2005. 518).

Untersuchung: Es wurden aus den 10 Interviewprotokollen (Transkripten) jene Textstellen ausgewählt, die sich explizit und bewusst mit dem Forschungsgegenstand auseinandersetzen. Passagen, die vom Forschungsgegenstand abweichen, wurden nicht transkribiert und nicht analysiert.

2. Analyse der Entstehungssituation

Alle Informationen über den Entstehungszusammenhang des Interviewprotokolls müssen gesammelt und aufgezeichnet werden. Das inkludiert eine Liste der anwesenden Personen, den emotionalen und kognitiven Handlungshintergrund der befragten Person, der soziokulturelle Rahmen und auch die Beschreibung der konkreten Erhebungssituation (ebd. 18).

Untersuchung: Die InterviewpartnerInnen, die im Wiki bisher keinen Eintrag verfasst hatten, wurden vor dem Interview dazu aufgefordert, einen Beitrag zu einem Thema zu erstellen, dass ihrer Ansicht nach im Wiki bisher noch fehlt. Absicht dahinter war, dass sie sich mit dem Wiki auseinandersetzen um besser zu benennen, warum sie es

verwenden bzw. nicht verwenden. Bei zwei der Personen scheiterte diese Aufforderung an technischen Problemen und bei einer Person an Zeitmangel (Interview 1, 9 und 10). Die Interviews wurden zum Großteil entweder in der Wohnung der RedakteurInnen, der Interviewerin oder auch in einem Büro und einem Cafe durchgeführt. Aufgezeichnet wurden die Gespräche mit einem Laptop und zur Absicherung zusätzlich mit einem Mobiltelefon. Ein Interview musste wegen technischen Problemen wiederholt werden. Die problemzentrierten Interviews dauerten zwischen 25 und 45 Minuten. Die konkreten Entstehungssituationen der einzelnen Interviews wurden im Anhang an das jeweilige Transkript erfasst. Außerdem wurden die InterviewpartnerInnen gebeten während der Erhebungsphase miteinander nicht über die Interviews zu sprechen, um eine Verzerrung der Ergebnisse zu vermeiden.

3. Formale Charakterisierung des Materials

Im Normalfall liegt der Analyse schriftliches Material zugrunde. Dabei muss vor allem darauf geachtet werden, wie akustische Aufzeichnungen in eine schriftliche Form übermittelt werden. Neben der rein sprachlichen Wiedergabe können auch Betonungen, Pausen, Stimmlage, etc. transkribiert werden (LAMNEK. 2005. 518f).

Untersuchung: Die Interviews wurden ins Schriftdeutsch transkribiert. Um auch Betonungen von einzelnen Aspekten nicht zu verlieren, wurden sowohl Wortwiederholungen als auch Pausen erfasst. Besondere Betonungen wurden fett markiert. Sämtliche Äußerungen wurden also weitgehend unverändert übernommen. Allfällige Satzstellungen, Pausen, Ausdrücke in Mundart, die den Sinn im Hochdeutschen verloren hätten, wurden belassen. Dies gilt auch für ein Interview mit einer Person mit Migrationshintergrund, deren Muttersprache nicht Deutsch ist. Passagen, die nicht mit den Fragen zusammenhängen, wurden nicht transkribiert. Auch jene Teile, die sich auf demographische Angaben der interviewten Personen beziehen, wurden nicht transkribiert sondern stichwortartig im Anhang zum Transkript festgehalten. Um die Aussagen zu anonymisieren, wurden die Interviews von 1 bis 10 nummeriert und wenn Namen von Personen in den Interviews erwähnt wurden, wurden diese mit der entsprechenden Interviewnummer codiert.

4. Richtung der Analyse

Um Material zu analysieren muss im Vorhinein auch das konkrete Ziel bzw. die Richtung der Analyse festgelegt werden. So kann sich die Analyse beispielsweise auf den

Gegenstand des Protokolls, also ein bestimmtes Thema oder eher auf die Befindlichkeiten des Kommunikators richten (LAMNEK. 2005. 519). Mayring wiederum hält fest, dass in der Sozialforschung ausgehend von sprachlichem Material hauptsächlich Aussagen über den emotionalen, kognitiven und den Handlungshintergrund des Kommunikators gemacht werden (MAYRING. 2008. 50f).

Untersuchung: Im Rahmen dieser Untersuchung liegt das Hauptaugenmerk auf der Wahrnehmung und den Empfindungen gegenüber dem Wiki und auch der aktuellen Handlungspraxis mit diesem Instrument der internen Kommunikation. Eingangs wurden dazu auch schon vier konkrete Forschungsfragen gestellt. Dabei soll herausgefunden werden, inwiefern das Wiki zu einem Transparenzerleben in der internen Kommunikation beiträgt und inwiefern es auch die Motivation zu Aktivitäten hinsichtlich des Ziels von Radio Stimme (Beiträge und Sendungen zu gestalten) anregt. Weiterer Analysefokus ist die Motivation das Wiki nicht bzw. schon zu lesen bzw. darin zu schreiben oder nicht zu schreiben. Die Bedingungen die diese vier Aspekte beschreiben, gilt es mit der Analyse und der anschließenden Interpretation herauszukristallisieren.

5. Theoriegeleitete Differenzierung der Fragestellung

Inhaltsanalysen sind nach Mayrings Verständnis einerseits regelgeleitet und andererseits theoriegeleitet. „Dies drückt sich zunächst darin aus, daß die Analyse einer präzisen theoretisch begründeten inhaltlichen Fragestellung folgt.“ (MAYRING. 2008. 52). Der Theoriefeindlichkeit von manch qualitativ forschenden Menschen tritt er mit seinem Verständnis von Theorie als geronnene Erfahrung über den Untersuchungsgegenstand entgegen. Denn unter Theoriegeleitetheit versteht er vor allem, dass darin an vorhergehende Erkenntnisse angeknüpft wird um einen Erkenntnisfortschritt zu erreichen. Auf den Forschungsgegenstand umgelegt, bedeutet dies, dass die Fragestellung der Analyse bereits im Vorhinein genau formuliert sein und auch an bereits bestehende Forschungsergebnisse anschließen soll (ebd.).

Untersuchung: Wie auch schon weiter vorne festgehalten, orientiert sich diese Arbeit besonders im Teilbereich des Transparenzerlebens auch stark an den Ergebnissen von Holzmanns Arbeit. Um die Offenheit der Untersuchung zu gewährleisten, entsteht das Kategoriensystem induktiv durch die Analyse der Interviews. Der theoretische Hintergrund, der im ersten Teil der Arbeit dargestellt wurde, bietet dabei einen theoretischen Rahmen für die Analyse ohne die konkreten Ergebnisse vorher festzulegen.

6. Bestimmung der Analysetechnik

Mayring unterscheidet drei verschiedene Grundformen von Analysetechniken: erstens die Zusammenfassung, zweitens die Explikation (Kontextanalyse) und drittens die Strukturierung. Im Zentrum der Analyse steht dabei immer die Entwicklung eines Kategoriensystems. Diese Kategorien entstehen im Wechselspiel zwischen Theorie und dem konkreten empirischen Material. In steter Konstruktion und Überarbeitung während der Analyse werden die Kategorien (rück)überprüft und weiterentwickelt (ebd. 53).

Bei der *Zusammenfassung* ist es das Ziel der Analyse, dass das Material so weit reduziert wird, dass ein überschaubarer Textcorpus entsteht in welchem aber immer noch die wesentlichsten Inhalte erhalten bleiben. Als Grundprinzip formuliert Mayring, dass bei der zusammenfassenden Inhaltsanalyse die jeweilige Abstraktionsebene genau festgelegt wird. Diese Abstraktion erfolgt schrittweise (ebd. 59). Erstens die Paraphrasierung, in welcher unwesentliche Textbestandteile weggelassen werden. Den zweiten Schritt stellt die Generalisierung auf das Abstraktionsniveau dar. Paraphrasen, die über dem angestrebtem Abstraktionsniveau liegen, werden vorerst belassen. Wie auch bei allen folgenden Schritten dienen theoretische Vorannahmen im Zweifelsfall als Entscheidungshilfe. Im dritten Schritt erfolgt eine erste Reduktion des Materials in welchem inhaltsgleiche und nicht wesentlich inhaltstragende Paraphrasen gestrichen werden. Im vierten Schritt erfolgt die zweite Reduktion welche sich konkret aus Bündelung ähnlicher Aussagen und der Konstruktion und Integration von Paraphrasen mit mehreren Aussagen zu einem Gegenstand zusammensetzt. Am Ende dieser Reduktionsphase muss überprüft werden, ob die neuen Aussagen, die als Kategoriensystem zusammengestellt wurden, noch dem Ausgangsmaterial entsprechen. Dies kann entweder an den ersten Paraphrasen oder noch besser direkt am Ausgangsmaterial überprüft werden. Mayring spricht davon, dass oft noch eine weitere Reduktion notwendig sein kann. Dies kann durch eine Änderung des Abstraktionsniveaus auf eine höhere Ebene erreicht werden. Im Anschluss müssen die folgenden Interpretationsschritte ebenfalls neu durchlaufen werden (ebd. 61f).

Im Rahmen der Explikation bzw. Kontextanalyse trägt man im Gegensatz zur Zusammenfassung zusätzliches Material an missverständliche Textpassagen heran. Einzelne Wörter und Textstellen werden so durch Aussagen, die innerhalb des Interviews gemacht wurden (enge Kontextanalyse) oder auch durch weiteres Material wie Lexikaeinträge (weite Kontextanalyse) erklärt und verständlich gemacht. Aus dem

weiteren Material wird eine Paraphrase formuliert, welche am Ausgangsmaterial überprüft wird (ebd. 77ff).

Mayring beschreibt die Strukturierung als dritte und zentralste inhaltsanalytische Technik. Ziel ist es aus dem Material eine bestimmte Struktur in Form von Kategorisierung herauszufiltern. Dabei wird bereits ein theoretisch abgeleitetes Kategorienschema an das Material herangetragen. Es werden drei Schritte genannt: erstens die Definition der Kategorien, zweitens das Auswählen von Ankerbeispielen und drittens Formulieren von Kodier-Regeln, die im Zweifelsfall helfen Textstellen Kategorien zuzuordnen (82f).

Untersuchung: In dieser Untersuchung wurden die Interviewprotokolle händisch in Form einer Zusammenfassung ausgewertet. Dabei habe ich mich an dem von Mayring dargestellten Schema orientiert (vgl. MAYRING. 2008. 62), bei der Festlegung des Abstraktionsniveaus waren auch die Ergebnisse von Holzmanns Diplomarbeit hilfreich, welche dieselbe Methode auf einen ähnlichen Untersuchungsgegenstand angewendet hat (HOLZMANN. 2005. 89ff). Passagen, die nicht eindeutig formuliert wurden, habe ich mit Hilfe der Explikation analysiert. So habe ich im Sinne einer weiten Kontextanalyse beispielsweise auch auf Websites zurückgegriffen um verschiedene Web 2.0 Tools und deren Funktionsweisen näher zu recherchieren¹⁷.

7. Definition der Analyseeinheit

Mayring betont, dass die drei Analyseeinheiten festgelegt werden sollen um die Inhaltsanalyse zu präzisieren. Dabei wird festgelegt wie ein Textstück oder eine Paraphrase beschaffen sein muss, um sie als Ausprägung für eine Kategorie zu verwenden (LAMNEK. 2005. 519). Die „Kodiereinheit“ legt den kleinsten Materialbestandteil fest, der ausgewertet werden darf und unter eine Kategorie fällt. Die „Kontexteinheit“ wiederum legt den größten Textbestandteil fest, der unter eine Kategorie fallen kann. Unter „Auswertungseinheit“ versteht er schließlich jene Textteile, die nacheinander ausgewertet werden (MAYRING. 2008. 53).

Untersuchung: Als kleinste Kodiereinheit werden einzelne Wörter definiert, als Kontexteinheit wird das jeweilige gesamte Material aus einem Interview betrachtet, was auch die Entstehungssituation und Gespräche vor und nach dem aufgezeichneten Interview einbezieht. Die Auswertungseinheit ist auf die Fundstellen des jeweiligen Erhebungszeitpunktes bezogen.

¹⁷ Im Interview 2 hat die interviewte Person beispielsweise von ihrem „Bloglines Account“ gesprochen, woraufhin nähere Informationen über dieses Tool auf <http://www.bloglines.com/> recherchiert wurden.

8. Analyse des Materials

Wie unter Bestimmung der Analysetechnik bereits ausführlich geschildert wurde, spricht Mayring von drei Arten der Analyse: Zusammenfassung, Kontextanalyse und Strukturierung.

Untersuchung: Wie Mayring betont, muss die Adäquatheit der Analysemethode auch immer am Material erwiesen und die jeweilige Analysetechnik an den Gegenstand angepasst werden (MAYRING. 2008. 44). Angesichts des umfangreichen Materials wurden schon bei der Formulierung der Paraphrasen bedeutungsgleiche Aussagen berücksichtigt. Aussagen, die im jeweiligen Interview schon durch bestehende Paraphrasen bzw. Kategorien abgedeckt wurden, sind nicht mehr paraphrasiert worden.

Um die Bedeutung einer Kategorie zu untermauern, spricht laut Mayring auch nichts dagegen, die Häufigkeit von auftauchenden Kategorien quantitativ zu erheben (ebd. 45). Wo dies in der Analyse sinnvoll erschienen ist, wurde auch erhoben, bei wie vielen der Interviews die gleichen Aussagen bezüglich einer Kategorie gemacht wurden. Die Angabe der Häufigkeit findet sich in Prozentzahlen in Klammer neben der jeweiligen Ausprägung und fließt auch in die Interpretation ein.

9. Interpretation

In diesem letzten Schritt der qualitativen Inhaltsanalyse spricht Mayring schließlich davon, dass das entstandene Kategoriensystem im Hinblick auf die Fragestellung interpretiert werden soll (ebd. 76). Lamnek hält noch fest, dass die individuelle Darstellung von Einzelfällen fallübergreifend generalisiert werden soll. So gelange man schließlich zu einer Gesamtdarstellung typischer Fälle anhand des Kategorienschemas (LAMNEK. 2005. 528).

Untersuchung: Auf den folgenden Seiten findet sich nun als Ergebnis der Auswertung das erstellte Kategorienschema. Im Anhang daran befinden sich die Interpretation und die abgeleiteten Hypothesen.

9 Auswertung

9.1 Kategorienbildung

Im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ist folgendes Kategoriensystem entstanden. Dabei handelt es sich um eine induktive Kategorienbildung was bedeutet, dass durch die Methode der Zusammenfassung in einem Verallgemeinerungsprozess ein neues System entstanden ist. Bereits bestehende Theoriekonzepte sind bei der Formulierung der Kategorien nicht direkt eingeflossen. Der aktuelle Forschungsstand und die in der Arbeit formulierten theoretischen Vorannahmen sind allerdings ein gewisser Rahmen und dienen bei Zweifelsfällen in der Kategorienzuordnung als Stütze (MAYRING. 2008. 62). Im Untersuchungsdesign wurde angesprochen, dass in der Auswahl der InterviewpartnerInnen ein theoretisches Sample ausgewählt wurde. In der Auswertung ergab sich, dass unterschiedliches Verhalten hinsichtlich Wiki nicht nur auf die unterschiedliche Dauer der Mitgliedschaft zurückzuführen ist. Deshalb wurden die Interviews nicht getrennt ausgewertet.

Um die intersubjektive Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten befinden sich im Anhang die Paraphrasierung, Generalisierung und erste Reduktion aller Interviews. Um die Anonymität der RedakteurInnen zu sichern, wurden die Paraphrasen aller zehn Interviews ohne Zuordnung zum jeweiligen Interview fortlaufend nummeriert. In der Zusammenschau der ersten Reduktion aller zehn Interviews fand schließlich die zweite Reduktion statt.

9.1.1 Die erlebte Transparenz

A Ermittlung des Informationsverhaltens

A1 Kommunikations/Informationskanäle

- E-Mail (100%)
- Wöchentliche zeitlich begrenzte Redaktionstreffen (100%)
- E-Mailverteiler für Protokolle und Veranstaltungen (70%)
- Wiki (70%)
- Telefon (60%)
- Einschulung für EinsteigerInnen (30%)
- Informationsveranstaltung für EinsteigerInnen (20%)
- Doodle (20%)
- Skype (20%)
- Face-to-Face außerhalb der Redaktionssitzung (20%)
- Informationsmappen (Ausdrucke aus dem Wiki)

Auswertung

- Delicious
- Bloglines
- Facebook
- SMS
- Internet
- Ansprechperson für AnfängerInnen
- Klausur
- „informell“ etwas trinken gehen (nach der Redaktionssitzung)
- Bedienungsanleitung

A2 wechselseitige Kommunikation erfolgt über

- E-Mail
- Telefon
- Face-to-Face in der Redaktionssitzung
- Face-to-Face außerhalb der Redaktionssitzung
- Einschulung für AnfängerInnen
- Informelle Treffen

A3 Kommunikation zur Beitragsgestaltung

- Mit Sendungsverantwortung
- Mit Co-RedakteurIn
- Keine, weil man Beitrag alleine macht
- Einwegkommunikation mit der Moderation
- Feedback von anderen RedakteurInnen in der Redaktionssitzung

A4 Kommunikation zu Beitragsgestaltung- und Planung

- E-Mail (60%)
- Face-to-Face in der Redaktionssitzung (50%)
- Face-to-Face außerhalb der Redaktionssitzung (50%)
- Delicious (20%)
- E-Mailverteiler als Ideeninput mit Veranstaltungen (20%)
- Skype (20%)
- Wiki
- Nicht über Wiki
- keine
- Protokoll als Ideeninput
- Telefon

A5 Häufigkeit der aktiven Kommunikationskontakte

- Selbst bestimmbar beim Planen von Beiträgen
- Täglich zum direkten Planen
- Bis zu zwei Mal/Woche aktiv
- Wöchentlich in der Redaktionssitzung
- Täglich beim Checken der eigenen Mails
- Häufiger mit AnfängerInnen und Personen, die weniger verlässlich kommunizieren
- Von Fall zu Fall verschieden

A6 Häufigkeit der Information (passiv)

- Täglich über Mailverteiler
- Immer verschieden

- Wahrscheinlich häufiger als aktive Information, weil mehrere Personen informieren
- Bei kurzfristigen Veränderungen häufiger

A7 aktive Informationssuche

- Je nach Bedarf
- Hängt von Dringlichkeit ab
- AnfängerInnen haben stärkeren Informationsbedarf als routinierte RedakteurInnen
- Wenn man zu zweit Beitrag gestaltet
- Information wird bei Arbeitsgruppen nicht aktiv eingefordert
- Wenn Information im Wiki fehlt
- Wenn während der Redaktionssitzung keine Zeit zum Fragen bleibt, nachschlagen im Wiki
- Hängt von der Person ab, mit der man zusammenarbeitet
- Wenn man gemeinsam Veranstaltungen besuchen möchte
- Wenn man jemanden um einen Gefallen bittet (z.B. Aufzeichnen einer Veranstaltung)
- Gar nicht
- Wenn man weiß bei wem man Informationen bekommt

A8 Ort/Weg der aktiven Informationssuche

- Hängt von gesuchten Informationen ab
- Hängt von Dringlichkeit ab
- Persönlich
- Eigener Computer
- Wiki (wenn nicht so dringend)
- Nicht über Wiki
- Redaktionssitzung (wenn dringend)
- E-Mail
- Telefon (wenn sehr dringend)
- Homepage der Initiative Minderheiten

A9 Neuigkeiten sollen kommuniziert werden über

- E-Mail, weil man diese täglich mehrmals checkt (70%)
- Redaktionssitzung (30%)
- Protokoll (30%)
- Telefon
- Klausur
- In Folge auch in Bedienungsanleitung/ Wiki

A10 Wiki erweitert das Angebot der internen Kommunikation

- Plattform für diverse Dateien und Anleitungen
- Für alle zugreifbar
- Erinnerungshilfe nach der Einschulung
- Zentralisiert die Informationen

A11 Wiki ersetzt frühere Angebote interner Kommunikation

- Bedienungsanleitung
- Passwortdokument
- Dokument mit Kontaktdaten

A12 fehlende Informationen im Wiki bekommt man von

Auswertung

- Kompetenten Personen über Telefon (20%)
- Kompetenten Personen über E-Mail (30%)

A13 klares Einschulungskonzept

- Selbstverständnis dargestellt
- Alle Funktionen durchmachen
- Ansprechperson für AnfängerInnen

A14 Redaktionssitzung

- Zeitlich begrenzt
- Immer von jemand anderem moderiert
- Zum Besprechen organisatorischer Dinge
- Beiträge koordinieren
- Hauptinformationsquelle

A15 E-Mail

- Landen automatisch im Postkasten
- Dezentralisieren die Information

B Ermittlung des allgemeinen Transparenzerlebens

B1 allgemeine Informiertheit gut

- Weil man immer alles im Wiki nachlesen kann (40%)
- Weil man immer nachfragen kann (30%)
- Lange Mitgliedschaft (20%)
- durch praktische Erfahrung (20%)
- Wegen persönlichem und klarem Einschulungskonzept
- Durch Informationsveranstaltung am Anfang
- Veranstaltungshinweise
- Protokolle mit gleich bleibendem Aufbau bieten aktuelle Informationen
- Wegen regelmäßigem Besuch der Redaktionstreffen

B2 gefühltes Ausmaß der Information

- Passend
- Genügend per E-Mail
- Selbst bestimmbar
- Unterschiedlich
- Bedarf der Gewohnheit
- Häufige Redaktionstreffen
- Protokoll wird nicht immer gelesen
- Zu Beginn sehr hoch
- Zu viele Veranstaltungsmails
- Am Anfang zu viel

B3 Häufigkeit der Information

- Täglich per E-Mail
- Zwei Mails/Woche
- Täglich interessante Veranstaltungshinweise
- Wöchentlich persönlich reicht

B4 keine allgemeine Informiertheit

- Wiki, ist nicht notwendig für allgemeine Informiertheit (20%)
- am Anfang (20%)
- nur durch theoretisches Wissen, es braucht auch Erfahrung

- durch Überforderung am Anfang
- Es bleibt bewusst oder unbewusst immer etwas intransparent

B5 Transparenz

- stellt sich mit der Zeit ein, man wächst mit den Strukturen (50%)
- wird immer besser (vom Angebot her)
- wichtig, damit es für AnfängerInnen schnell nachvollziehbar ist
- möglich wenn man sich informieren will und Information rezipiert
- Liegt stark im Eigeninteresse von Radio Stimme

B6 positive Auswirkungen des Wiki auf die Transparenz

- keine
- Informationen leicht zugänglich
- alles durchlesbar
- schnellere Information als Redaktionssitzung
- Information besser gegliedert
- Nett gestaltet
- Eigeninitiative der UserInnen verbessert das Merken der Informationen
- immer verfügbar
- eintragen & nachlesen, wenn man nicht zur Redaktionssitzung kommen kann (z. B. Klausurvereinbarungen)
- einfach aktualisierbar
- alle können zugreifen
- man kann von überall zugreifen

B7 was dem Wiki fehlt um Transparenz zu fördern

- nicht aktuell genug
- fraglich ob alle „relevanten“ Informationen enthalten sind

C Ermittlung des bereichsspezifischen Transparenzerlebens

C1 Wissen über Teilbereiche

- in welchen man schon praktische Erfahrungen gemacht hat (20%)
- es dauert eine Zeitlang bis man alle Bereiche kennenlernt (20%)
- wenn man es persönlich erklärt bekommt (20%)
- wenn das nachschlagen im Wiki möglich ist (20%)
- wenn man immer nachfragen kann
- weil per E-Mail Aufgaben (z.B. vom Dach) kommuniziert wurden
- Know-How der einzelnen RedakteurInnen nur durch Gespräche erfahrbar

C2 Wissen über

- Gestalten der Beiträge (20%)
- Sendungsverantwortung
- Schnittprogramme
- Know-How der RedakteurInnen

C3 kein Wissen über

- Organisatorisches (Technikverantwortung, Finanzen, Dach,...)
- Technische Details (Schnittprogramme, Web 2.0 Tools)
- Kooperationen
- Zukunftsprojekte
- Dass Wiki die Bedienungsanleitung ersetzen soll

C4 kein Wissen über Teilbereiche

Auswertung

- Weil nicht alle Wikiseiten durchgelesen
- Weil man nicht in Organisatorisches involviert ist
- Weil das Wiki nie 100%ig alle Informationen liefern kann
- Wiki kann informelle Abläufe nicht erklären
- Wegen fehlendem bewussten Auseinandersetzen mit Teilbereichen
- Weil man Teilbereiche noch nie praktisch gemacht hat
- Ist keine Benachteiligung
- Wegen Zeitmangel

C5 Veränderungen im Wiki, die das bereichsspezifischen Transparenzerleben erhöhen

- Wenn Arbeitsgruppen im Wiki über ihre Ergebnisse berichten
- Wenn technische Erklärungen (z.B. Delicious) ergänzt werden
- Übersichtlichere Startseite
- Mehr Screenshots
- Angelegte, aber leere, Beiträge füllen
- Anleitungen für Technik inkl. Screenshots und wichtigsten Befehlen
- Reminder mit allgemeinen Tipps zum Radio machen (z.B. Moderation)
- Protokolle speichern

C6 Wiki trägt zum bereichsspezifischen Transparenzerleben bei,

- Wenn gewünschte Information im Wiki nachlesbar sind (z.B. verwirrende Accounts)
- Weil die verschiedenen Aufgabenbereiche beschrieben sind
- Weil man die einzelnen Beiträge wie eine Checkliste verwenden kann

9.1.2 Die Funktionen der internen Kommunikation

D 1- 3 Instrumentelle Funktion

D1 Das Wiki erfüllt die instrumentelle Funktion

- Weil es hohes Potential hat, alle wichtigen Informationen bereit zu stellen (20%)
- Alle Informationen vorhanden sind um einen Beitrag gestalten zu können (20%)
- wenn man weiß was man sucht
- Wenn technisch alles funktioniert
- Man selber auch eingreifen und ergänzen kann
- Stellt die Abläufe gut dar
- Praktisch für organisatorische Dinge (20%)

D2 persönliches Erklären

- Ist angenehmer als das Wiki zu verwenden
- Sollte durch Wiki ersetzt werden

D3 E-Mails

- Sind nicht durch Wiki ersetzbar
- Wären praktisch, wenn sie im Wiki integriert wären

D 4 – 9 soziale Funktion

D4 Wiki fördert soziales Miteinander

- Weil es ein gemeinsames Projekt ist
- Weil jeder mitschreiben kann (soll) und Organisatorisches partizipativer wird
- Schont die Nerven der langjährigen RedakteurInnen, weil sie bei häufig vorkommenden Fragen auf das Wiki verweisen können

- Hält den Kanal für direkte Kommunikation für wichtige Informationen frei, fördert das Miteinander also indirekt
- Ist ohne Erfahrungswerte nicht beurteilbar

D5 Das Wiki fördert das soziale Miteinander wenn,

- Jeder aktiv ist
- Man selber aktiv ist
- Man internetaffin ist
- Profile über RedakteurInnen im Wiki zu finden sind

D6 Wiki beeinflusst soziales Miteinander nicht, wegen der Art und Weise wie es momentan verwendet wird

- Starke Trennung zwischen LeserInnen und SchreiberInnen
- die meisten lesen nur und schreiben nicht
- Keine gemeinsame Textproduktion im Wiki
- Weil man nicht weiß, ob Leute das Wiki lesen
- wird nicht regelmäßig verwendet
- es entstehen im Wiki keine Diskussionen
- Weil im Wiki keine aktuellen Informationen zu finden sind
- Weil es nicht der direkten Kommunikation dient sondern nur Informationen liefert

D7 Wiki beeinflusst soziales Miteinander nicht

- Weil Kommunikation momentan gut läuft
- Häufige persönliche Redaktionstreffen nicht ersetzbar sind
- Weil Gemeinschaftsgefühl und Zusammengehörigkeit nicht gestärkt werden
- Kleine Gruppe wie Radio Stimme auch mit direktem Kontakt funktioniert
- Diskussionen in der Redaktionssitzung stattfinden

D8 Wiki beeinflusst soziales Miteinander negativ,

- Wegen passiven Verhaltens
- Abwarten von Information

D9 Soziales Miteinander wird gefördert durch

- Redaktionssitzung, weil diese ein Wir - Gefühl hervorruft
- Mailingliste, weil man damit auch Menschen erreicht, die gerade nicht an Radio Stimme denken (Push – Medium)
- Wiki fördert soziales Miteinander indirekt
- Kennenlernen der Persönlichkeiten durch persönlichen Kontakt
- Informelle Gespräche nach einer Redaktionssitzung, Schulung, etc.
- Andere Kommunikationskanäle, die stärker und präsenter sind

9.1.3 Die Motivation für Radio Stimme und das Wiki

E. Allgemeine Motivation für Radio Stimme aktiv zu sein

E1 Thema (70%)

- Interessant
- Breit aber fokussiert
- durch Engagement Vorurteile abbauen helfen

E2 Radio machen (50%)

- Spannend
- Kreativ
- Man kann Technik und Inhalt verknüpfen

Auswertung

- Interessant
- Wichtig
- Dinge zum Ausdruck bringen
- Sympathisches Medium

E3 Teil des Soziallebens (40%)

- Sympathische RedakteurInnen
- Arbeiten im Team macht Spaß
- Triebkraft um Veranstaltungen zu besuchen
- Veranstaltung sind auch privat interessant

E4 freies Radio (20%)

- Keine Einschränkungen
- Keine Vorgaben

E5 Wissen (20%)

- Erweitern
- Anwenden

E6 Spaß (20%)

E7 Freizeit sinnvoll gestalten (20%)

E8 Verantwortung durch Funktion (10%)

F Zufriedenheit, Erfüllung intrinsischer Motivatoren

F1 journalistisch tätig sein (80%)

- Lieber selber machen anstatt auf gute Beiträge warten
- Gute Beiträge hören
- Durchhaltevermögen im Journalismus beweisen
- Man bleibt am Laufenden
- Gute Sendungen machen
- Erleichtert Kontakt zu Persönlichkeiten
- Man kommt leichter an Informationen
- Eigene Meinung zum Ausdruck bringen können
- Kritisch hinterfragen

F2 dazulernen (70%)

- Über unterschiedliche Themen
- Intelligente Aussagen zu schwierigen Themen hören
- Neue Kommunikationstools
- Beiträge machen
- Sprechen
- Sprache üben
- Dinge strukturieren
- Erfahrungen sammeln

F3 Gruppe (50%)

- Gegenseitige Motivation (positiv wie negativ)
- Sich eingebunden fühlen
- Dynamik
- Bietet persönliches Entwicklungspotential
- Interessante Personen

- Gespräche inspirieren

F4 Erlebnisfaktor (40%)

- Unplanbarkeit von Situationen
- Spannende Interviews machen
- Mit dem Medium Radio spielen
- Neue Formate ausprobieren, erfinden
- Interessante Veranstaltungen
- Ergebnisse
- Sozialer Eventcharakter

F5 mehr Menschen ermöglichen Radio Stimme zu hören (10%)

- Im Internet präsenter machen

F6 Fortbestand von Radio Stimme (10%)

F7 Flowerlebnis beim Machen von Beiträgen (10%)

F8 Freiheit sich unterschiedlich stark zu engagieren (10%)

G Unzufriedenheit, Erfüllung extrinsischer Motivatoren

G1 Zeit (100%)

- Begrenztes Zeitbudget
- Kein Stress

G2 funktionierende interne Kommunikation (100%)

- Besonders für AnfängerInnen wichtig
- Durch regelmäßige persönliche Treffen
- Ehrliches konstruktives Feedback
- Unterstützung
- Offene Kommunikationsatmosphäre
- Viele Plattformen
- Ähnliche kommunikative Verhaltensweisen
- Verlässliche Informationen
- Nicht wichtig für Beitragsgestaltung
- Wichtig für Beitragsgestaltung, wenn man zu zweit etwas macht

G3 Wiki (50%)

- Zum Einstieg
- Weil man sich selbständig informieren kann
- Ermöglicht zielorientierteres Fragen
- Informationsquelle
- Kein Einfluss für Beitragsgestaltung

G4 mehr Zeitökonomie (40%)

- Organisatorischen Aufwand minimal halten
- Gute Organisationsweise
- Arbeitsteilung
- Durch neue eigene Website, nur mehr eine Plattform

G5 technische Ausrüstung (40%)

- Aufnahmegerät
- Computer
- Internetzugang

Auswertung

- Schneideprogramm
- Telefon

G6 interessantes Thema (30%)

- Beitragsidee, Ziel
- Spannende Herangehensweise
- Qualifizierte InterviewpartnerInnen
- Material

G7 gutes Team (30%)

- Vertrauen innerhalb der Gruppe
- Gute Stimmung
- Arbeitsteilung
- Reaktion auf Kommunikation
- Engagement
- Leute, mit denen man sich gut versteht

G8 finanzielle Ressourcen (30%)

- Job hat Priorität

G9 Freiheit (20%)

- Ideen zu entwickeln
- Neue Formate auszuprobieren
- Kritisch zu hinterfragen

G10 Lust (10%)

- Berufliche und private Voraussetzungen müssen stimmen

G11 Mobilität (10%)

H Motivation das Wiki zu lesen

H1 Wiki wird gelesen weil

- Informationsquelle (80%)
- Man aufgefordert wurde (40%)
- Ist immer verfügbar (40%)
- Informationsbedarf als AnfängerIn (30%)
- Man belästigt niemanden (30%)
- Archivfunktion (30%)
- Man weiß was man findet (20%)
- Erinnerungen auffrischen (20%)
- Anleitungen wie Checkliste verwendbar (20%)
- Schnell Information bekommen (20%)
- Weil man sich nicht alles merken kann (10%)
- Neugierde nach der Einführung (10%)

H2 im Wiki lese ich nach

- E-Mailadressen (50%)
- Telefonnummern (40%)
- Anleitungen, Abläufe und Deadlines (40%)
- Passwörter (30%)
- Technische Hilfestellungen (30%)
- Accounts (30%)
- Links (20%)

- Etwas konkretes, kein blättern (10%)
- Sendezeiten (10%)
- Nichts (10%)

H3 damit ich im Wiki nachlesen müsste,

- Ich wissen, dass ich die Information im Wiki finde (20%)
- Ich mich mehr damit beschäftigen (10%)
- Etwas Bestimmtes suchen oder brauchen (10%)

H4 im Wiki wird wegen technischen Gründen nicht gelesen

- Umgang mit Technologie nicht gewohnt (50%)
- Technische Schwierigkeiten beim Einloggen (20%)
- Schlechte Struktur und Navigation (10%)
- Andere Oberfläche als Wikipedia (10%)

H5 Wiki wird wegen anderen Informationsquellen nicht gelesen

- Nicht notwendig (30%)
- Persönliche Erklärung angenehmer (30%)
- Andere Informationsquellen (20%)
- Ausdrucke überschaubarer und leichter lesbar (20%)
- Schon lange dabei und viel Erfahrung (10%)
- Suchen dauert zu lange (30%)

H6 Wiki wird aus inhaltlichen Gründen nicht gelesen

- Nicht aktuell genug (20%)
- Unklar welche Inhalte zu finden sind (20%)
- Zu viele Informationen (10%)

H7 Gründe das Wiki nicht zu lesen

- Kein Informationsbedarf (40%)
- Gibt keinen Grund (10%)
- Nutzungssozialisation (10%)
- Ausgelastet mit bisherigen Aufgaben (10%)
- Zu alt und oldfashioned sein (10%)

H8 das Lesen fördern durch

- Aufforderung zum Lesen (30%)
- Bessere Benutzungsfreundlichkeit, Struktur und Startseite (30%)
- (Einschulungsworkshop) – Inhalte und Aufbau zeigen (20%)
- Wikitalks (über Wiki sprechen) (20%)
- Verantwortliche AdministratorIn (10%)
- Vorbildfunktion von RedakteurInnen (10%)

H9 im Wiki fehlt Information

- zu Moderationstechnik (10%)
- über das Schneiden (10%)
- über Kooperationen (10%)

I Motivation im Wiki zu schreiben

I1 im Wiki geschrieben

- Eigene Kontaktdaten (30%)
- Einfache Dinge, die schnell gehen (20%)
- In Listen eingetragen (10%)
- Haben hauptsächlich vier Personen, die schon länger im Team sind (10%)
- Seiten für Schnittprogramme angelegt (10%)

I2 im Wiki geschrieben wegen der Inhalte

- andere Informieren wollen (50%)
- (Zusatz)Informationen aufbewahren und sichern, zentral gespeichert (40%)
- Fehlende Inhalte ergänzen (10%)
- Große Veränderung festhalten (10%)

I3 im Wiki geschrieben um sich neue Kompetenzen anzueignen (20%)

- Macht Spaß

I4 im Wiki geschrieben aus organisatorischen Gründen

- Nicht immer alles erklären müssen (10%)
- Einfach aktualisierbar (10%)
- Übersichtlichkeit verbessern (10%)

I5 im Wiki geschrieben aus Verantwortungsgefühl

- Dazu eingeteilt, aufgefordert worden, verantwortlich sein (50%)
- Alle dürfen editieren (30%)

I6 wegen Gründen nicht geschrieben, die nicht unmittelbar mit Wiki zusammenhängen

- Zeitmangel (30%)
- Technische Probleme (20%)
- (AnfängerInnen haben) wichtigere Dinge zu tun (30%)
- Faulheit (20%)
- Kein Drang (10%)

I7 Auseinandersetzung mit der technischen Komponente hält vom Schreiben ab

- Kein intuitives Schreiben möglich, neue Syntax (30%)
- Fehlende Affinität für Computer (20%)
- Umgang mit Programmen dieser Art nicht gewöhnt (20%)
- Komplizierte Struktur (20%)

I8 aus inhaltlichen Gründen nicht schreiben

- Inhalt erscheint komplett (20%)
- Durch langjährige Tätigkeit betriebsblind für fehlende Information (10%)

I9 nicht im Wiki geschrieben aus Respekt

- Respekt, weil Wiki Grundlagencharakter hat (30%)
- Fehlendes Wissen als Anfängerin (10%)
- Nicht das Werk anderer kaputt machen, jemanden beleidigen (10%)

I10 nicht geschrieben weil Gratifikation des Schreibens fehlt

- Wenn man zweifelt ob der Beitrag gelesen wird, Sisyphusarbeit (20%)
- Kein Vorteil bei Beitragsgestaltung (10%)

I11 Sich nicht verantwortlich fühlen und abwarten, dass andere schreiben (30%)

I12 Freude am Umgang mit Wiki als Voraussetzung zum Schreiben

- Affinität und Experimentierfreude mit neuen Technologien (30%)
- Mut etwas zu verändern (20%)
- Keine Scheu vor „Fehlern“ (10%)
- Übung macht den Meister (10%)
- Programm muss technisch einwandfrei funktionieren (10%)
- Benutzerfreundlich (10%)

I 13 Voraussetzungen zum Schreiben

- Sich aktiv mit Wiki beschäftigen (30%)
- Zeit (30%)
- Wissen über Abläufe (30%)
- Explizite Aufforderung (20%)
- AnfängerInnen arbeiten mit Wiki und bemerken Informationslücken besser (10%)

I14 zum Schreiben motivieren durch

- Vorbildfunktion (10%)
- Wikitalks (10%)

I15 das Wiki ist etwas, das sich entwickelt

I16 Vorgangsweise beim Schreiben

- Vorher ankündigen
- Nachher informieren, dass man geschrieben hat
- Besprechen, wie man Übersichtlichkeit verbessert

9.2 Interpretation der Ergebnisse

In diesem Kapitel wird das Kategorienschema in Hinblick auf die Forschungsfragen interpretiert. Gleichzeitig erfolgt für den Teil des Transparenzerlebens ein Vergleich mit den Ergebnissen von Holzmann. Im Anschluss daran werden die jeweiligen Thesen formuliert.

9.2.1 Funktionen interner Kommunikation und Transparenzerleben bei Radio Stimme

9.2.1.1 Allgemeines Informationsverhalten

Allgemein nennen die RedakteurInnen von Radio Stimme insgesamt 20 verschiedene Informations- und Kommunikationskanäle. Allerdings werden nur fünf davon hauptsächlich verwendet. Jede/r verwendet **E-Mail** und kommuniziert auch in der wöchentlichen **Redaktionssitzung** (Redax) von Angesicht zu Angesicht miteinander. Für die Verwendung der E-Mails spricht vor allem, dass diese direkt im Postkasten der RedakteurInnen landen, was gleichzeitig die Informationen dezentralisiert. Die RedakteurInnen betonen, dass die Redax die Hauptinformationsquelle ist, weil dort die Beiträge koordiniert werden und organisatorische Dinge besprochen. Positiv wird dabei vor allem empfunden, dass sie zeitlich begrenzt ist, dies auch eingehalten wird und im

Wechsel immer von jemand anderem moderiert wird. Auch der **E-Mailverteiler** ist eine wichtige Informationsquelle, schließlich gelangen über diesen Weg laufend Veranstaltungshinweise und das Protokoll der letzten Redaktionssitzung in den E-Mailpostkasten der einzelnen Personen. Für sieben von zehn Personen ist dies eine der üblichen Quellen um informiert zu bleiben. Ebenso viele Personen sprechen in diesem Zusammenhang auch das interne **Wiki** an. Für 60% der Interviewten spielt auch das **Telefon** (Gespräche, SMS) in der Kommunikation eine wichtige Rolle. Besonders für die neuen Redaktionsmitglieder sind Einschulungen und Informationsveranstaltungen relevant und auch eine eigene Ansprechperson für allfällige Fragen. Neben verschiedensten SWA und Online-Tools, die im Internet angewandt werden (z.B. Doodle, Facebook, Skype, Bloglines,...) wurden auch die Klausur und „informelle Treffen“ genannt.

Zur Beitragsgestaltung ist es notwendig mit der Sendungsverantwortung, allfälligen Co-RedakteurInnen, mit der Moderation und wenn man Feedback möchte bei der Redax mit anderen RedakteurInnen zu kommunizieren. Macht man einen Beitrag alleine, benötigen manche gar keine interne Kommunikation. Um einen Beitrag dann konkret zu gestalten, treten die Personen hauptsächlich über E-Mail oder persönlich während und außerhalb der Redaktionssitzung in Kontakt. Delicious, Skype, das Wiki, Telefon und Co werden nur sporadisch eingesetzt. Die Häufigkeit der Kontakte variiert dabei zwischen mehrmals täglich bis zu wöchentlich bei der Redax, hängt aber immer auch davon ab, mit welcher Person ein Beitrag gestaltet wird.

Die Häufigkeit der passiven Information ist höher als jene der aktiven Kommunikation, da immer mehrere Personen informieren. Bei kurzfristigen Veränderungen kommen mehr Infos auf die einzelnen Personen zu, was allerdings auch immer schwankt. Zumeist kann aber täglich mit E-Mails über den Verteiler gerechnet werden. Die Auslöser um selber Informationen einzuholen variieren und hängen hauptsächlich vom Bedarf und der Dringlichkeit ab. Es wurde beispielsweise festgestellt, dass AnfängerInnen vermutlich einen höheren Informationsbedarf haben als routinierte RedakteurInnen. So fragen AnfängerInnen beispielsweise in der Redaktionssitzung direkt nach Informationen oder schlagen diese im Wiki nach. Wichtiger Aspekt um wirklich aktiv zu werden, scheint auch das Wissen, wo bzw. von wem man die benötigten Infos bekommt. Je nach Dringlichkeit fragt man persönlich bzw. telefonisch oder über E-Mail nach, oder durchsucht das Wiki, den eigenen Computer oder die Webseite der Initiative Minderheiten. Für aktuelle Informationen wünschen sich 7 von 10 RedakteurInnen, dass

diese über E-Mail verkündet werden, da diese täglich gelesen werden. Danach sollten dringende Dinge aber auf jeden Fall auch noch in der Redax erwähnt werden und ins Protokoll einfließen. Langfristig gesehen, sollten manche Dinge auch in der alljährlichen Klausur besprochen werden und ins Wiki/Bedienungsanleitung einfließen.

Das Wiki selbst wird als Angebotserweiterung der internen Kommunikation wahrgenommen. Es ersetzt aber auch drei frühere Dokumente, nämlich die Bedienungsanleitung, ein Passwörter-Dokument und ein Dokument mit Kontaktdaten der RedakteurInnen. Das Wiki wird beispielsweise als kollektives Gedächtnis oder „kollektive Müllhalde“ (P. 463¹⁸), als FAQ (P. 739), als Handbuch oder einfach als Informationsplattform für diverse Anleitungen und zum Speichern von Daten bezeichnet. Es zentralisiert die Informationen und ist für alle zugreifbar. Fehlen Infos im Wiki sind E-Mail und Telefon die Mittel der Wahl um diese von kompetenten Personen zu erfragen.

9.2.1.2 Allgemeines Transparenzerleben

Insgesamt erscheint das allgemeine Transparenzerleben bei Radio Stimme gut, was vor allem daraus resultiert, dass man alles im Wiki nachlesen kann und man immer persönlich nachfragen kann. Wie bei Winterstein als relevant angesprochen, ist bei RaSt Information also immer zugänglich und die RedakteurInnen wissen, wo sie sich ihre Auskunft holen können. Mit zunehmender Erfahrung innerhalb von RaSt durch praktische Erlebnisse und regelmäßiges Besuchen der Redax bzw. dem Lesen der Protokolle bleiben die RedakteurInnen über die aktuellen Geschehnisse informiert. Besonders angenehm wird dabei auch der gleichbleibende Aufbau des Redax-Protokolls hervorgehoben. Auch Neulinge bekommen ein gutes Gefühl der allgemeinen Transparenz durch Informationsveranstaltungen und ein persönliches und klares Einschulungskonzept zu Beginn ihrer RaSt-Karriere. Dieses Vorgehen unterstreicht die Forderung, dass Information zum richtigen Zeitpunkt gegeben werden muss, um eine Organisation als transparent zu empfinden (Vgl. Kapitel Transparenz, S. 54). Die Häufigkeit der Informationen variiert von mehreren E-Mails pro Tag bis zu persönlichen Treffen ein Mal pro Woche. Die subjektiven Beschreibungen der Häufigkeit fallen dabei heterogen aus. Während ein Großteil der Aussagen mit „ausreichend Information“ zusammenfassbar ist, fühlen sich die RedakteurInnen besonders zu Beginn von Informationen „überflutet“, so dass nicht alle Protokolle und E-Mails gelesen werden. Mit der Zeit gewöhne man sich

¹⁸ Direkte Zitate aus den Interviews werden wie folgt zitiert: (P. 1) P steht als Abkürzung für „Paraphrase“ und die nachfolgende Zahl für die jeweilige Nummer der zitierten Paraphrase im Anhang.

aber an das Ausmaß und schließlich bekomme man ja auch interessante Veranstaltungshinweise, wie eine Person ausführt (P. 23). Wie Karg hervorhebt gibt es kein „zu viel“ an Informationen, was also deutlich für ein hohes „Ist“ von Informationen bei Radio Stimme spricht. Ergo erleben die RedakteurInnen ihre Organisation transparent. Für das Erleben von Transparenz betonen die MitarbeiterInnen von RaSt auch, dass man in die Strukturen hineinwachsen müsse. Jede/r Zweite ist davon überzeugt, dass sich dies mit der Zeit ergibt. Und wenn man sich informiert ist es auf jeden Fall möglich alles zu durchschauen.

Wichtigen Beitrag zum allgemeinen Transparenzerleben leistet auch das RaSt Wiki. So gewährleistet es allen, dass sie leicht ortsungebunden auf Informationen zugreifen können. Die Informationen sind gegliedert und „nett gestaltet“ (P. 189), immer verfügbar, einfach aktualisierbar und vor allem schneller zugänglich als die Redaktionssitzung. Ein Vorteil liegt auch darin, dass durch die Eigeninitiative der UserInnen die gelesenen Informationen meistens auch besser in Erinnerung bleiben. Allerdings wird in Frage gestellt ob im Wiki tatsächlich immer alle wichtigen Informationen enthalten sind und ob es aktuell genug ist.

9.2.1.3 Bereichsspezifisches Transparenzerleben

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass das Wissen über jene Teilbereiche, die die RedakteurInnen selber schon praktisch gemacht haben, gut ist. Vor allem, wenn man dies auch noch persönlich erklärt bekommen hat und es im Wiki nachlesen kann. Manches Wissen über andere Teilbereiche neben der Beitragsgestaltung wurde wegen eines FunktionärInnenwechsels im „Dach“ kurz vor der Befragung auch per E-Mail kommuniziert und sind deswegen geläufig. Bestimmte Informationen über das Know-How der einzelnen RedakteurInnen sind aber über direkte Gespräche beispielsweise in der Redax erfahrbar (P. 580). Informationen fehlen den Interviewten vor allem über organisatorische Teilbereiche (Dach, Finanzielles, etc.), technische Details, etwaige Kooperation und Projekte mit anderen Organisationen. Als Gründe dafür werden Zeitmangel, zu wenig praktische Erfahrung im jeweiligen Bereich und ein mangelhaftes Wiki genannt. Beim Wiki sprechen die RedakteurInnen jene Mängel an, dass es informelle Abläufe nicht erklären kann und dass ein Wiki nie 100%ig alle Informationen liefern kann. Womit auch die theoretische Aussage, ein Wiki ist immer eine „Betaversion“ (Vgl. Kapitel 5.5. auf Seite 51), untermauert wird. Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass das Wiki teilweise durchaus zu einem bereichsspezifischen

Transparenzerleben beiträgt, wenn die gewünschten Informationen und die verschiedenen Aufgabenbereiche nachlesbar sind. Außerdem können diese Beiträge in der praktischen Beitragsgestaltung wie Checkliste verwendet werden. Die RedakteurInnen nennen auch noch einige Ideen, wie ein Wiki das bereichsspezifische Transparenzerleben verbessern könnte. So könnten beispielsweise die Redax-Protokolle gespeichert werden, Arbeitsgruppen könnten über ihre Ergebnisse berichten, die Startseite übersichtlicher gestaltet und Screenshots eingefügt werden. Auch die Erklärung von mehr technischen Details würde sich im Hinblick auf Transparenz positiv auswirken.

9.2.1.4 Funktionen interner Kommunikation

So lange es um die instrumentelle Funktion des Wikis geht, sind sich die RedakteurInnen ziemlich einig, dass es diese erfüllt. Das Potential, dass tatsächlich alle wichtigen Informationen zur Verfügung gestellt werden, wird hoch eingeschätzt und es bietet auf jeden Fall alle Grundlagen um einen Beitrag gestalten zu können. Wenn technisch alles funktioniert und man auch weiß was man sucht, sind die Abläufe gut dargestellt. Im Hinblick auf organisatorische Dinge wird das Wiki auch als praktisch beschrieben. Unter anderem weil jede/r selber eingreifen und etwas verändern bzw. ergänzen kann. Obwohl das Wiki persönliche Erklärungen teilweise ersetzen soll, ist es für manche dennoch angenehmer, wenn sie Dinge persönlich erklärt bekommen. Der E-Mail-Verkehr kann durch das Wiki allerdings nicht ersetzt werden. Wobei in zwei Interviews die Idee aufgetaucht ist, dass es praktisch wäre, wenn der E-Mailverteiler im Wiki integriert wäre (P. 234). In Bezug auf die Erfüllung der sozialen Funktion sprechen die RedakteurInnen eher von anderen Kommunikationskanälen als dem Wiki. Die Redaktionssitzung wird dabei am Häufigsten genannt, weil diese auch ein Gemeinschaftsgefühl hervorruft. Dadurch, dass E-Mails zu den „Push-Medien“ zählen, landen Mails via Mailingliste einfach in der Mailbox der RedakteurInnen und erreichen so auch jene, die gerade nicht so aktiv sind. Und das Kennenlernen der Persönlichkeiten funktioniert laut Interviews besser über persönlichen Kontakt. Hierbei spielen auch „informelle Treffen“ nach einer Redax, Schulung, etc. eine Rolle. Das Wiki selbst beeinflusst das soziale Miteinander eher indirekt. Dadurch, dass bei häufig gestellten Fragen und organisatorischen Details auf das Wiki verwiesen werden kann, hält das Wiki indirekt den interpersonalen Kommunikationskanal für andere Gespräche frei. Somit werden auch „die Nerven von langjährigen RedakteurInnen geschont“ (P. 247). Durch die Möglichkeit, dass alle mitschreiben können, kann das Wiki auch als gemeinsames Projekt wahrgenommen

werden und sich das Organisatorische partizipativer gestalten. Voraussetzung damit das Wiki etwas zur sozialen Funktion beiträgt ist, dass alle im Wiki aktiv lesen und schreiben. Hierbei hilft auch eine gewisse Internetaffinität. Von einer noch neuen Redakteurin kommt auch der Vorschlag, dass man Profile zu den einzelnen Personen im Redaktionsteam im Wiki anlegen könnte (P. 316). Insgesamt wird die soziale Funktion wie bei Mast beschrieben durch das RaSt Wiki momentan nicht erfüllt, weil es in einer anderen Art und Weise verwendet wird, als es die Software ermöglichen würde. Das Wiki dient nicht als Kommunikations- sondern als Informationsplattform. Konkret heißt das, dass es eine starke Trennung zwischen LeserInnen und SchreiberInnen gibt und die meisten nur lesen und nicht schreiben. Texte entstehen nicht gemeinsam sondern werden eher einzeln verfasst und Diskussionen über den Wiki-Inhalt finden nicht im Wiki selbst, sondern in der Redaktionssitzung statt. Außerdem merken die RedakteurInnen an, dass man beim Wiki nie weiß, wer und ob es jemand liest. Andere Kommunikationskanäle werden als stärker und präsenter aufgefasst. Es wird sogar die Gefahr erkannt, dass sich durch das Abwarten von Informationen ein passives Verhalten ergibt (P. 109).

9.2.2 Motivation bei Radio Stimme

9.2.2.1 Allgemeine Motivation

Für 70% der Interviewten ist der Themenfokus von Radio Stimme ein oder sogar **der** Grund um bei RaSt aktiv zu sein. Der Themenbereich ist für die RedakteurInnen interessant und man möchte dazu beitragen Vorurteile abzubauen (P. 757). Die Hälfte der Interviewten hat einfach Interesse daran, selber Radio zu machen. Diese Tätigkeit wird als spannend, kreativ, interessant und wichtig erlebt. Radio als Medium wird als sympathisch beschrieben (P. 749). Für manche ist es besonders reizvoll für das Freie Radio aktiv zu sein, da es wenige Vorgaben oder Einschränkungen gibt. Ebenfalls wichtige Motivation für 40% ist der soziale Aspekt von RaSt. Das Arbeiten im Team macht Spaß, die RedakteurInnen sind sympathisch und die Veranstaltungen auch privat interessant. Für RaSt etwas zu tun, fungiert sogar als Antrieb um Veranstaltungen zu besuchen, für die man sich sonst schwerer einen Ruck geben würde. Radio Stimme ist somit „Teil meines Soziallebens“, wie es in einem Interview formuliert wurde (P. 677). Weitere Motivatoren sind es eigenes Wissen anzuwenden bzw. zu erweitern, die Freizeit sinnvoll zu gestalten und Spaß zu haben. Vereinzelt hält auch das Verantwortungsgefühl eine Funktion zu erfüllen, die Aktivitäten aufrecht. Wie durch die Theorie von Herzberg et al. dargestellt wurde, wird hier nun auch zwischen (F) intrinsischen und (G)

extrinsischen Motivatoren unterschieden. Ein intrinsischer Faktor ist es für die RaSt RedakteurInnen vor allem wenn sie journalistisch tätig sein können. 80% der InterviewpartnerInnen haben verschiedene Aspekte journalistischer Arbeit angesprochen, welche ihnen besonders gut gefallen. Zum Beispiel empfinden sie es besser selber Beiträge zu gestalten bzw. gute Beiträge von KollegInnen zu hören, anstatt im öffentlich-rechtlichen Rundfunk darauf zu warten. Außerdem erleichtert es der „Deckmantel des Journalismus“ (P. 512) an Informationen und Interviews mit Persönlichkeiten heranzukommen. Ganz wichtig ist für 70% auch die Möglichkeit dazu zu lernen, sei es über die Beitragsthemen, technische Dinge, das Beiträge machen, sprechen oder neue Kommunikationstools.

Sich in der Gruppe wohl zu fühlen, ist für die Hälfte der Befragten auch wichtig für die Zufriedenheit. Hier spielen Dinge eine Rolle wie, dass die Gespräche mit den RedakteurInnen inspirieren, man sich durch den Kontakt persönlich weiterentwickeln kann und man sich in die Gruppe eingebunden fühlt. Die gegenseitige Motivation kann dabei allerdings positiv wie negativ wirken (P. 517 & 518).

40% schildern einen gewissen Erlebnisfaktor, der motiviert. Dazu zählen die Ergebnisse, Veranstaltungen, neue Formate auszuprobieren oder spannende Interviews zu führen. Schließlich tauchte in Bezug auf das Schneiden von Beiträgen auch eine Schilderung auf, die sich als Flow-Erlebnis zusammenfassen lässt. Für RedakteurInnen, die schon länger dabei sind spielen auch weiterführende Dinge eine Rolle wie, dass RaSt weiterbesteht und dass Radio Stimme noch mehr Menschen (via Internet) zugänglich gemacht wird. Auch ein gewisser Freiraum sich im Laufe der Zeit unterschiedlich stark zu engagieren, wird für diese ehrenamtliche Tätigkeit als vorteilhaft beschrieben.

Im Hinblick auf extrinsische Motivatoren werden elf verschiedene Faktoren genannt. Besonders wichtig ist es genügend Zeit und keinen Stress zu haben. Alle RedakteurInnen betonen auch die Wichtigkeit einer funktionierenden internen Kommunikation. Dafür werden ähnliches Kommunikationsverhalten und eine offene Kommunikationsatmosphäre benötigt. Schließlich bekommt man über persönliche Treffen Feedback und Unterstützung. Die Hälfte der Interviewten nennt dabei auch das Wiki als motivierende Informationsquelle, die Unzufriedenheit vorbeugen kann. Das Wiki ermöglicht besonders zu Beginn ein zielorientiertes Fragen stellen und selbständiges informieren. Um den Aktivitäten bei Radio Stimme nachgehen zu können, wünschen sich die RedakteurInnen zeitökonomisches Handeln. Dies drückt sich darin aus, dass der organisatorische Aufwand so minimal wie möglich gehalten werden soll und man sich die

Arbeit aufteilt. Dies gelingt gut wenn die Forderung nach einem guten Team erfüllt ist. Gute Stimmung, Vertrauen, und engagierte Leute, mit denen man sich gut versteht sind bei einer NPO wie Radio Stimme besonders wichtig. Denn anders als bei einem Arbeitsplatz, wo man auch hinget, wenn man sich mit den KollegInnen nicht versteht, wäre eine Beeinträchtigung des sozialen Faktors ein Grund die Aktivität bei Radio Stimme zu beenden (P. 528&529). Nicht zuletzt müssen auch die finanziellen Ressourcen der RedakteurInnen sichergestellt sein, ein Job hat daher Priorität. Um einen Beitrag zu machen braucht es also die Lust und Freiheiten wie, neue Formate auszuprobieren und kritisch zu hinterfragen. Sind die technische Ausrüstung, ein interessantes Thema und die Mobilität für Interviews vorhanden, sind für die RedakteurInnen alle Voraussetzungen erfüllt einen Beitrag zu produzieren.

9.2.2.2 Motivation zum Lesen

Wenn die RedakteurInnen im Wiki nachlesen, dann suchen sie entweder nach E-Mailadressen und Telefonnummern von KollegInnen, nach Anleitungen, Passwörtern, Accounts, Sendezeiten, Links oder anderen technischen Hilfestellungen. Als Begründung das Wiki zu lesen, geben 8 von 10 Personen an, dass es eine Informationsquelle ist. Manche lesen auch deswegen nach, weil sie dazu aufgefordert wurden. AnfängerInnen schlagen nach weil sie einen höheren Informationsbedarf haben, sie niemanden persönlich belästigen wollen und das Wiki schnell und immer verfügbar ist. Da man sich nicht alles merken kann, wird als angenehm erwähnt, dass das Wiki auch als Archiv verwendet wird. Wenn man weiß, was man findet, kann man damit seine Erinnerungen auffrischen und Anleitung beispielsweise wie eine Checkliste verwenden.

Die Gründe das Wiki nicht zu lesen sind sehr vielfältig. Die Hälfte der Personen spricht davon mit dem Umgang der Technologie nicht vertraut zu sein und es treten vereinzelt auch schon beim Einloggen technische Schwierigkeiten auf. Knapp die Hälfte der RedakteurInnen hat keinen Informationsbedarf und liest deswegen nicht nach bzw. gibt es andere Informationsquellen und das Verwenden des Wikis ist daher nicht zwingend notwendig. Auch inhaltliche Gründe werden genannt. So ist das Wiki beispielsweise nicht aktuell genug. Wegen der umfangreichen Informationen ist außerdem oft unklar welche Inhalte konkret zu finden sind. In einem Interview wird angesprochen, dass die Nutzungssozialisation beeinflusst ob man Wikis liest.

Jenen, die das Wiki nützen, fehlt Information über Moderationstechnik, über das Schneiden und etwaige Kooperationen mit anderen Organisationen. Lesen würden die

RedakteurInnen mehr, wenn sie zum Lesen aufgefordert würden, die Benutzerfreundlichkeit im Wiki besser wäre und man Inhalte und Aufbau gezeigt bekommen würde. Das Sprechen über das Wiki würde sich auch positiv auswirken, wie auch die Vorbildfunktion durch andere RedakteurInnen, die das Wiki verwenden. In einem Interview wurde auch vorgeschlagen, eine/n verantwortliche/n AdministratorIn einzuführen.

9.2.2.3 Motivation zum Schreiben

Im Wiki wurden von den interviewten Personen die eigenen Kontaktdaten geschrieben, oder die RedakteurInnen haben sich in Listen eingetragen. Geschrieben und ergänzt werden einfache Dinge, die schnell erledigt sind (Vgl. I3). Die meisten Einträge wurden von vier Personen verfasst, die schon seit längerer Zeit im Team sind. Aber auch neue RedakteurInnen probieren das Schreiben im Wiki aus und haben beispielsweise schon Seiten über Schnittprogramme angelegt (P. 436). Die Hauptgründe im Wiki Einträge zu verfassen, sind das Bedürfnis andere informieren zu wollen bzw. um Informationen aufzubewahren und zentral zu speichern. Für die Hälfte der Befragten war das Verantwortungsgefühl ausschlaggebend, etwas zu schreiben, weil sie dazu aufgefordert wurden bzw. alle grundsätzlich editieren dürfen/sollen. Weiterer Faktor ist die Verbesserung der organisatorischen Abläufe, also dass man weniger oft dieselben Fragen beantworten muss und das Wiki übersichtlicher ist. Während einige auch deswegen schreiben, weil es ihnen Spaß macht sich neue Kompetenzen anzueignen, ist dies der Grund, der andere davon abhält im Wiki Beiträge zu verfassen. Ein Drittel der Befragten hindert die unbekannte Syntax des Wikis am intuitiven Schreiben. Eine komplizierte Struktur, fehlende Computeraffinität und Mangel im Umgang mit Wiki-Software werden als weitere technische Hürden genannt. Manche RedakteurInnen nennen auch die Inhalte als Hindernis. So erscheint entweder der Inhalt komplett oder fehlende Inhalte werden wegen langjähriger Erfahrung nicht bemerkt. Außerdem fehlt die Gratifikation beim Schreiben. Weder weiß man, ob die Einträge überhaupt gelesen werden, noch ergeben sich Vorteile in der Beitragsgestaltung, wenn man im Wiki schreibt. Manche der AnfängerInnen bewerten die Inhalte im Wiki als grundlegende (30%) und haben wegen ihrer mangelnden Erfahrungen das Gefühl, dass sie dem Wiki nichts beisteuern können. Außerdem wird befürchtet, dass das Werk anderer RedakteurInnen bei Veränderung kaputt gemacht wird, und dass man dadurch jemanden beleidigt. Dieser Sorge kann durch das schriftliche Festhalten einer Wikiquote entgegengewirkt werden (Vgl. S. 52). Sich

nicht für das Wiki verantwortlich zu fühlen ist für 30% der Interviewten ebenfalls ein Grund nicht zu schreiben.

Als eine wichtige Voraussetzung kristallisiert sich Freude im Umgang mit dem Wiki bzw. technischen Kommunikationstools heraus. Dabei spielen verschiedene Aspekte eine Rolle, wie beispielsweise Computeraffinität, der Mut etwas zu verändern, Mut zu Fehlern und dass das Programm benutzerfreundlich ist und funktioniert. Aber auch Faktoren wie genügend Zeit, Wissen über die zu schildernden Abläufe und aktives Auseinandersetzen mit dem Wiki sind erforderliche Bedingungen. Schließlich wird in einem Interview auch festgestellt, dass AnfängerInnen Informationslücken im Wiki besser bemerken als erfahrene RedakteurInnen.

Um RedakteurInnen zum Schreiben zu motivieren werden ähnliche Anreize genannt wie beim Lesen: Wiktalks und durch eigene Schreibaktivitäten anderen ein Vorbild zu sein. Wie eine Person anmerkt, ist das Wiki etwas das sich entwickelt. Oder wie es in der Theorie formuliert wird, ist ein Wiki eine ewige Betaversion. Daher scheint es auch sinnvoll in einer Wikiquote die Vorgangsweise beim Schreiben zu formulieren. In den Interviews tauchte dafür der Wunsch auf, dass Veränderungen entweder vorher angekündigt werden, oder auf jeden Fall im Nachhinein die RedakteurInnen über vorgenommene Veränderungen informiert werden. Technisch wäre dies auch automatisch durch die Einrichtung eines RSS Feeds möglich. Größere Umgestaltungen sollten gemeinsam geplant werden.

9.2.3 Interpretation im Hinblick auf die Hauptfragestellung und Thesenbildung

Die Forschungsfragen dienen als Ausgangspunkt für die Formulierung von weiteren Aussagen in Form von Hypothesen. Die Fragen nach dem Einfluss des internen Wikis auf das Transparenzerleben und die Motivation innerhalb der NPO Radio Stimme werden basierend auf den Ergebnissen der empirischen Erhebung beantwortet.

Transparenzerleben bei Radio Stimme

Inwiefern erfüllt das Wiki von Radio Stimme die zwei Grundfunktionen (soziale und instrumentelle Funktion) interner Kommunikation und trägt damit zum Transparenzerleben bei?

Im Hinblick auf die erste Forschungsfrage lässt sich Folgendes feststellen. Das Wiki erfüllt die instrumentelle Funktion interner Kommunikation für jene, die das Wiki lesen. Die soziale Funktion von interner Kommunikation wird durch das Wiki, wenn überhaupt, nur indirekt beeinflusst indem andere, reichere Kommunikationskanäle freigehalten werden. Kennenlernen und diskutieren findet im (in)formellen interpersonalen Kontakt statt und kann durch das Wiki nicht gefördert werden.

Das Transparenzerleben innerhalb der Redaktion ist gut, da sowohl allgemein als auch bereichsspezifisch ein höheres „Ist“ als „Soll“ von Informationen beschrieben wird. Gibt es Wissenslücken, so führen das die RedakteurInnen zumeist darauf zurück, dass sie noch nicht genügend Zeit hatten die vorhandenen Informationen im Wiki zu rezipieren oder in der Redax nachzufragen. Grundsätzlich gibt es aber kaum das Gefühl von Informationslücken, da Information entweder durch das Wiki oder persönliche Auskunft als zugänglich erlebt wird. Ein besonderer Vorteil ergibt sich beim Wiki im Hinblick auf die Zugänglichkeit, da man rund um die Uhr zugreifen kann. Gibt es Fragen, so wenden sich die RedakteurInnen an Personen, die sie als kompetent einschätzen, die Frage zu beantworten. Sofern das Wiki verwendet wird und die gesuchten Informationen enthalten, trägt es positiv zum Transparenzerleben bei. Aktuelle Informationen finden sich aber selten und werden auch primär über E-Mail oder persönlich gewünscht.

Die Ergebnisse des Wikis von RaSt fallen somit ähnlich aus wie bei Holzmann für das Intranet der Universität Wien. Das Intranet konnte die instrumentelle Funktion interner Kommunikation erfüllen und die soziale lediglich unterstützen. Ein Unterschied besteht in der Zugänglichkeit von Informationen, denn Holzmann spricht davon, dass die „Option von persönlicher Rückfrage“ (HOLZMANN. 2005. 108) offen bleiben muss. Dies lässt

sich durch zwei unterschiedliche Variablen erklären. Erstens ist die Redaktion von RaSt eine wesentlich kleinere Organisation im Gegensatz zur Universität Wien (2200 MitarbeiterInnen in der Verwaltung! HOLZMANN. 2005. 106). Wie auch in einem der Interviews angesprochen, funktioniert dadurch die interne Kommunikation auch noch mit direkter Kommunikation und die Verwendung des Wikis ist nicht zwingend notwendig (P. 677). Daraus ergibt sich die Schlussfolgerung, dass ein Wiki nicht als alleiniges Instrument Transparenzerleben beeinflusst oder Transparenz zeugt. Das „Ist“ von Informationen ergibt sich aus einem Mix verschiedenster Informationsquellen. Zweitens handelt es sich bei Radio Stimme um eine NPO. Radio Stimme ist ein Teil des Soziallebens der RedakteurInnen (P. 682), für welches sich andere Verhaltensweisen und eine andere Kommunikationskultur annehmen lassen, als für ein berufliches Handeln und Verhalten. Dieser Aspekt wurde in den Interviews aber nicht weiterverfolgt.

Thesen:

- Wenn das Wiki verwendet wird und es die gesuchten Informationen enthält, trägt es positiv zum Transparenzerleben bei.
- Wenn die instrumentelle Funktion von interner Kommunikation durch ein Wiki erfüllt wird, steigt das subjektive „Ist“ von Informationen.
- Werden sowohl die instrumentelle als auch die soziale Funktion interner Kommunikation erfüllt, ist das Transparenzerleben positiv.
- Gibt es einen medialen Mix von Informationsangeboten, die dem Nutzungsverhalten der MitarbeiterInnen entgegenkommt, trägt das zu einem positiven Transparenzerleben bei.

Motivation für Radio Stimme

Inwiefern trägt das Wiki von Radio Stimme zur allgemeinen Motivation bei, für Radio Stimme aktiv zu sein?

Nach der Unterscheidung von Herzberg et al. in intrinsische und extrinsische Motivatoren lässt sich das Wiki durch seinen momentanen Einsatz eindeutig den extrinsischen Motivatoren zuordnen. Dadurch, dass das Wiki als Informationsquelle fungiert, trägt es zu einer funktionierenden internen Kommunikation bei, welche auch als wichtiger Faktor betrachtet wird um Aufgaben gut erfüllen zu können. In diesem Zusammenhang unterstützt das Wiki AnfängerInnen dabei Zeit zu sparen und sich zielorientierter zu informieren. Somit wird für alle Zeit gespart und die RedakteurInnen können sich jenen Aspekten zuwenden, die als intrinsische Motivatoren geschildert wurden. Diese

intrinsischen Motivationen sind auch jenen ähnlich, die in anderen NPOs als Anreiz genannt werden sich zu engagieren. Also Wissen einbringen, Spaß haben, in einer Gruppe aktiv zu sein und nicht zuletzt im Falle von Radio Stimme sich mit dem Themenbereich Minderheiten, Mehrheiten, Machtverhältnisse im Medium Radio zu arbeiten. Dadurch leistet das Wiki auch einen wichtigen Beitrag, denn in einem Interview wurde erwähnt, dass man die Aktivität für Radio Stimme beenden würde, wenn der organisatorische Aufwand zu groß würde (P. 61, 68, 74). Das Wiki fördert die allgemeine Motivation für Radio Stimme also direkt und indirekt.

Thesen

- Wird ein internes Wiki als Informationsquelle verwendet, hilft es Zeit sparen.
- Können Mitglieder einer NPO einen Großteil ihrer Zeit für das eigentliche Ziel der Organisation aufwenden, sind sie motiviert aktiv zu sein/bleiben.

Motivation das Wiki von Radio Stimme zu lesen

Welche Faktoren motivieren/demotivieren die Mitglieder von Radio Stimme, das interne Wiki zu lesen?

Insgesamt sprechen die RedakteurInnen hauptsächlich jene Aspekte an, die auch in der Literatur schon als positive Effekte bzw. Schattenseiten in der Verwendung von Wikis erläutert wurden (Vgl. Kapitel 5). Bei Radio Stimme wird das Wiki hauptsächlich als Wissensbasis und zur Dokumentation verschiedenster Vorgänge verwendet. Während es für AnfängerInnen eine wichtige Informationsquelle darstellt, haben langjährige RedakteurInnen keinen Informationsbedarf, der über das Wiki erfüllt werden könnte und lesen deswegen nicht nach. Das Wiki wird sogar dafür kritisiert nicht aktuell genug zu sein. In den Interviews wurde auch immer der Aspekt erwähnt, dass man wissen müsse, welche Inhalte man findet, damit man nachliest. Dies spricht dafür, dass die Inhalte des Wikis von RaSt konkreter dargestellt werden sollten. Gemeinsam mit dem Hinweis auf die unterschiedliche Nutzungssozialisation von Wikis, könnte hierbei auch die Formulierung einer Wikiquote helfen.

Eine der InterviewpartnerInnen erzählte nach dem Interview noch von Erfahrungen mit einem Wiki in einer politischen Studierendenorganisation. Dort treffen sich die beteiligten Personen ca. alle sechs Wochen. Dadurch wird das Wiki aktiver von den Beteiligten genutzt um beispielsweise organisatorische und inhaltliche Aufgaben zu koordinieren und zu erarbeiten.

Thesen:

- Je aktueller ein Wiki gehalten wird, desto höher der Anreiz, dass alle MitarbeiterInnen regelmäßig lesen.
- Je häufiger andere Informationsquellen genützt werden, desto weniger wird ein Wiki verwendet.

Motivation im Wiki von Radio Stimme zu schreiben

Welche Faktoren motivieren/demotivieren die Mitglieder von Radio Stimme, im internen Wiki zu schreiben?

Während beim Lesen das unterschiedliche Verhalten von AnfängerInnen und routinierten RedakteurInnen zu beobachten ist, gilt dieser Unterschied beim Schreiben nicht. Beide „Gruppen“ haben schon Einträge verfasst oder nennen dieselben Gründe keine Einträge zu schreiben. Im Gegenteil, den AnfängerInnen wird sogar eher zugetraut Informationslücken wahrzunehmen als den routinierten und daher „betriebsblinden“ RedakteurInnen. Allerdings fällt auf, dass AnfängerInnen den Grundlagencharakter betonen, den das Wiki vermittelt. Jene Informationen, die noch fehlen, werden dann mehr oder weniger als ExpertInnenwissen betrachtet. Das spiegelt sich auch in den Aussagen wider, dass fehlendes Wissen von kompetenten Personen innerhalb des Teams erfragt wird. Aus Respekt vor diesen Grundlagen im Wiki wagen sie es die AnfängerInnen dann nicht Beiträge zu ergänzen. Doch „Mut etwas zu verändern“ (Kategorie I12) ist für routinierte **und** neue RedakteurInnen eine wichtige Voraussetzung im Wiki etwas zu schreiben. Dabei kommt auch öfter der Hinweis, dass eine Computeraffinität notwendig ist, um sich mit der Technologie auseinanderzusetzen. Ebersbach et al sprechen in ihrer Darstellung von Wikis den Aspekt an, dass das Einarbeiten in das Wiki-System meist sehr rasch funktioniert. Doch die technische Komponente des Wikis scheint bei Radio Stimme eine Hürde darzustellen. Im Bezug darauf betont Leitl, dass es auch bei internen Wikis eines Lernprozesses aller MitarbeiterInnen bedarf (siehe Kapitel 5.4 & 5.5).

Thesen:

- Wird ein Wiki als Informationsquelle verwendet und nicht vordergründig zum gemeinsamen Erarbeiten von Texten, vermittelt es einen Grundlagencharakter.
- Wird die Information im Wiki als ExpertInnenwissen betrachtet, hemmt es neue Mitglieder mit dem Schreiben zu beginnen.
- Je computeraffiner jemand ist, desto eher wird in einem Wiki geschrieben.

10 Zusammenfassung und Resümee

„The ease of connecting employees, managers, and executives has not made organizational communication easier; it has made it more challenging.” Clampitt, Phillip

Zwei Foki haben diese Forschungsarbeit geleitet, erstens der Einfluss des internen Wikis auf das Transparenzerleben in der Redaktion von Radio Stimme. Als zweiter Aspekt wurde die Auswirkung des Wikis auf die allgemeine Motivation und die Motivation im Wiki zu lesen und zu schreiben untersucht.

Radio Stimme ist ein Team von ca. 16 mehr oder weniger aktiven RedakteurInnen. Ziel dieser Redaktion ist es zwei Mal pro Monat eine einstündige Radiosendung zum Themenspektrum Mehrheiten, Minderheiten und Machtverhältnisse zu gestalten und im Freien Radio zu senden. Radio Stimme ist ein Medium des Vereins Initiative Minderheiten und wurde 1997 ins Leben gerufen. Die RedakteurInnen arbeiten ehrenamtlich. RaSt kann daher als NPO bezeichnet werden. Das Wiki von Radio Stimme wurde im Dezember 2008 als Ersatz für drei verschiedene Dokumente gestartet und wächst und verändert sich seit daher stetig.

Wiki-Software ist wegen dem öffentlichen Wiki „Wikipedia“ mittlerweile weltweit vielen InternetuserInnen bekannt. Wiki-Software eignet sich allerdings auch für den Einsatz in der internen Kommunikation. Wikis sind Social Web Applikationen, die im Zuge des Web-2.0-Booms einen Aufschwung erfahren haben und zum Brainstorming, als Wissensbasis, zur Dokumentation, zum Projektmanagement und zum E-Learning eingesetzt werden können (EBERSBACH. 2008. 47ff). Die ständige Veränderung wird von Ebersbach et al. als typisch beschrieben. Texte können in Wikis kollaborativ erarbeitet werden. Die MitarbeiterInnen wechseln dabei im Idealfall zwischen Lesen und Schreiben, wodurch ein gemeinsamer Text entsteht. Dieses gemeinsame Projekt lässt laut Ebersbach et al Identifikation mit dem Wiki-Projekt und auch der UserInnen-Community entstehen (ebd.). Wikis befinden sich wegen dieser Arbeitsweise immer in einem Beta-Stadium, sind also ein wachsendes Projekt, dass in dem Sinne keinen Endpunkt hat oder eine finale Version kennt (ebd. 51ff).

Die beiden Foki Transparenzerleben und Motivation wurden vor dem Hintergrund der internen Kommunikation und der Organisationskommunikation beleuchtet. Um gemeinsame Ziele zu erreichen, formieren sich Menschen zu bzw. in Organisationen.

Dieses Konstrukt der Organisation bildet den Bezugspunkt für interne Kommunikation. In einem eigenen Kapitel wurden die Besonderheiten interner Kommunikation nach den Konzepten von Szyszka und Mast dargestellt. Um die Vergleichbarkeit mit der Diplomarbeit von Holzmann zu gewährleisten, wurde in der empirischen Untersuchung der Fokus auf die Darstellung interner Kommunikation von Mast gelegt. Letztere erläutert in ihren Darstellungen vier Teilbereiche interner Kommunikation: Funktionen und Ziele, die Kommunikationsrichtung, Kernbereiche und den Medien Mix in der internen Kommunikation. Mast spricht konkret von zwei Funktionen, die durch interne Kommunikation erfüllt werden: die instrumentelle und die soziale Funktion. Während die instrumentelle Funktion die Koordination der organisationsinternen Aktivitäten umfasst, geht es in der sozialen Funktion darum die emotionalen Bedürfnisse der MitarbeiterInnen abzudecken (MAST. 2002. 245).

Transparenz wird in der Literatur als wichtiges Kriterium in Organisationen angesprochen und in der Praxis von den MitarbeiterInnen gefordert. Für Szyszka ist die interne PR dafür zuständig das Transparenzerleben der MitarbeiterInnen zu fördern (SZYSZKA. 2006. 60f). Dies gelingt nach dem Konzept des Transparenzerlebens von Karg durch Information. Kurz gefasst erlebt eine Person die interne Kommunikation als transparent, wenn sie mehr Informationen bekommt oder als zugänglich empfindet, als sie sich wünscht (Vgl. Kapitel 6). Dabei wurden in der Untersuchung Aspekte untersucht wie die Häufigkeit der Information, das Ausmaß der Information, die Zugänglichkeit und ein Gesamtgefühl von Informiertheit und Überblick über die Vorgänge.

Neben der Transparenz ist in NPOs das Thema Motivation ein häufig behandeltes. In der Literatur gibt es dafür zahlreiche Modelle. Für diese Arbeit wurde nach der „Zwei-Faktoren-Theorie“ von Herzberg et al. vorgegangen. Die Autoren unterscheiden in diesem Modell zwischen intrinsischen und extrinsischen Motivatoren, welche die Menschen anregen und unterstützen bestimmte Ziele bis zu deren Verwirklichung zu verfolgen. Das Wiki von Radio Stimme wurde dabei als Teil der internen Kommunikation zu den extrinsischen Motivatoren gezählt. Konkret wurde dabei untersucht inwiefern das Wiki die allgemeine Motivation für Radio Stimme fördert. In einem zweiten Fokus wurde erarbeitet, welche Gründe die RedakteurInnen motivieren das Wiki von RaSt zu lesen bzw. darin zu schreiben.

Um ein möglichst vollständiges Bild des Informationsverhaltens der RedakteurInnen bei Radio Stimme zu bekommen, wurden zehn Personen interviewt, die unterschiedlich lange bei Radio Stimme engagiert sind. Die transkribierten Interviews wurden nach Mayring qualitativ mittels Zusammenfassung ausgewertet. Das entstandene Kategorienschema wurde in Hinblick auf die Forschungsfragen und die dahinterliegenden Theorien interpretiert. Es bildet somit in weiterer Folge die Grundlage für die aufgestellten Thesen über Wikis in der internen Kommunikation in NPOs. Hinsichtlich der Fragestellung lassen sich folgende Ergebnisse zusammenfassen:

Das Wiki erfüllt die Funktionen interner Kommunikation teilweise. Für jene, die das Wiki verwenden, erfüllt es die instrumentelle Funktion. Die soziale Funktion interner Kommunikation wird durch das interne Wiki nur indirekt gefördert, indem andere, reichere Kommunikationswege freigehalten werden. Persönlicher Kontakt kann durch das Wiki nicht ersetzt werden. Durch diese teilweise Erfüllung der Funktionen interner Kommunikation ermöglicht ein Wiki das Transparenzerleben. Dafür gibt es allerdings zwei wichtige Voraussetzungen: erstens muss das Wiki verwendet werden und es muss auch die gesuchten Informationen enthalten. Allgemein wird die Kommunikation bei Radio Stimme aber auch von jenen als transparent erlebt, die das Wiki nicht verwenden. Da sie ihr Informationsbedürfnis auch über andere Wege (z.B. persönliches Nachfragen) stillen können, wird Information als zugänglich erlebt, was sich positiv auf das Transparenzerleben auswirkt.

Die Motivation der Radio Stimme RedakteurInnen wird durch das Wiki direkt und indirekt gefördert. Direkt, weil es das extrinsische Bedürfnis nach guter interner Kommunikation erfüllt, bzw. positiv dazu beiträgt. Und indirekt, weil es dadurch hilft den routinierten RedakteurInnen und den AnfängerInnen Zeit zu sparen. Diese Zeit können sie dann für ihr eigentliches Interesse einsetzen und Beiträge gestalten, journalistisch arbeiten, dazulernen und Spaß haben. Als allgemeine These habe ich hier formuliert, dass Mitglieder einer NPO dann dafür motiviert bleiben, wenn sie einen Großteil ihrer Zeit für das eigentliche Ziel der Organisation aufwenden können.

Im Hinblick auf die Lese-Motivation der RedakteurInnen hat sich herauskristallisiert, dass ein Wiki von routinierten RedakteurInnen eher gelesen wird, je aktueller es ist. Für AnfängerInnen stellt das Wiki eine wichtige Informationsquelle dar. Außerdem wirkt sich auch der Einsatz anderer Informationsquellen aus. Sind beispielsweise persönliche Treffen häufig, wird weniger im Wiki nachgelesen.

Was das Schreiben im Wiki betrifft, benötigt es das Gefühl, selber etwas beitragen zu können. Die RedakteurInnen schildern, dass im Wiki die Grundlagen enthalten sind und besonders AnfängerInnen trauen sich daher nicht, dem Wiki etwas hinzu zu fügen. Um ins Schreiben Zeit zu investieren bedarf es allerdings auch einer gewissen Computeraffinität.

Diese Arbeit zeigt das Potential von Wikis in der internen Kommunikation etwas für Transparenzerleben und Motivation zu bewirken und erweitert somit das Wissen über den Einsatz von Wikis. Außerdem liefert diese Fallstudie wertvolle Ergebnisse für alle Organisationen, die Transparenzerleben und Motivation verbessern möchten. Das entwickelte Forschungsinstrument und die Operationalisierung kann zur Evaluation interner Kommunikation in leicht abgeänderter Form auch für andere Organisationen eingesetzt werden. Der Fokus kann sich dabei ebenso auf andere Kommunikationstools richten. Für weitere Untersuchung auf dem Gebiet des Transparenzerlebens schlage ich allerdings vor ein ausdifferenzierteres Modell von interner Kommunikation heranzuziehen. Jenes Schema, das Szyszka entwickelt hat, liefert in Hinblick auf die Auseinandersetzung mit interner PR beispielsweise noch mehr Potential für brauchbare Ergebnisse in der Kommunikationswissenschaft.

Weiterer Aspekt, der sich in der Arbeit aufgetan hat, war der Hinweis darauf, dass Radio Stimme als NPO Teil des Soziallebens der RedakteurInnen ist. Insofern wäre es auch interessant zu untersuchen, inwiefern sich für NPOs als dritter gesellschaftlicher Sektor und Wirtschaft und Staat unterschiedliche Kommunikationskulturen erkennen lassen und wie sich jene auf Motivation und Transparenz auswirken.

11 Bibliographie

11.1 Bücher

- ALBY, Tom (2007): Web 2.0. Konzepte, Anwendungen, Technologien. München: Hanser.
- BADEL, Christoph (Hg.) (2007): Handbuch der Nonprofit-Organisation: Strukturen und Management. 4. Überarbeitete Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- BENTELE, Günter (Hg.) (2008): Handbuch der Public Relations: wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- BISANZ, Julia (2006): Die interne Kommunikation einer Interessensvertretung: Online versus Offline; Nutzung von Serviceleistungen des Wirtschaftsforums der Führungskräfte. Diplomarbeit. Universität Wien.
- BORTZ, Jürgen; DÖRING, Nicola (2006): Forschungsmethoden und Evaluation. Für Sozialwissenschaftler. 4. Auflage. Berlin: Springer Verlag.
- BRÖMMLING, Ulrich (Hg.) (2007): Nonprofit-PR. Konstanz. UVK Verlagsgesellschaft.
- BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, SOZIALES UND KONSUMENTENSCHUTZ (BMASK) (Hg.) (2009): 1. Bericht zum freiwilligen Engagement in Österreich. Wien.
- BURKART, Roland (2002): Kommunikationswissenschaft. 4. Auflage. Wien. Böhlau Verlag.
- CLAMPITT, Phillip G. (2010): Communicating for Managerial Effectiveness. Problems, Strategies. Solutions. Fourth Edition. Thousand Oaks: SAGE.
- DROSDOWSKI, Günther; SCHOLZE-STUBENRECHT, Werner; WERMKE, Matthias (Hg.) (1997): Der Duden. Fremdwörterbuch. Mannheim: Brockhaus.
- EBERSBACH, Anja; GLASER, Markus; HEIGL, Richard (2008): Social Web. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- FAULSTICH, Werner (2000): Grundwissen Öffentlichkeitsarbeit. München: Fink.
- FRÖHLICH, Romy (2008): Die Problematik der PR-Definition(en). In: BENTELE, Günter (Hg.): Handbuch der Public Relations: wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 95 – 109.
- GINDRA, Roswitha (2008): Interne Kommunikation im Unternehmen: Öffentlichkeitsarbeit nach innen und die Motivation der Mitarbeiter. Eine Betrachtung aus mehreren Blickwinkeln. Diplomarbeit. Universität Wien.
- HOLZMANN, Elke (2006): Interne Kommunikation an der Universität Wien – eine empirische Untersuchung der neuen Informationsplattform. Diplomarbeit. Universität Wien.
- HOFFMANN, Claus (2001): Das Intranet. Ein Medium der Mitarbeiterkommunikation. Konstanz: UVK–Medien.
- HOYOS, Carl Graf; FREY, Dieter (Hg.) (1999): Arbeits- und Organisationspsychologie. Ein Lehrbuch. München: Beltz.
- HUBER, Melanie (2008): Kommunikation im Web 2.0. Konstanz: UVK.

Bibliographie

HUFNAGL, Gert (2003): Öffentlichkeitsarbeit und Organisationskommunikation von Jugendverbänden, dargestellt an Pfadfindern und Pfadfinderinnen Österreichs (PPÖ) mit einer Analyse der Public Relations-Maßnahmen sowie einer Konzepterstellung. Diplomarbeit. Universität Salzburg.

JAHN, Christian (2006): Mehr Mut zum Messen. In: PR Magazin. Jahrgang 37. Nr. 4. S. 34 – 37.

JARREN, Otfried; RÖTTGER, Ulrike (2008): Public Relations aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht. In: BENTELE, Günter (Hg.): Handbuch der Public Relations: wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 19- 36.

KAVALLAR, Claudia (2000): Das Kommunikationsmanagement von Nonprofit-Organisationen. Dargestellt am Beispiel einer Evaluation der „Wirtschaftskammer Salzburg“. Diplomarbeit. Universität Salzburg.

KIESER, Alfred; WALGENBACH, Peter (2007): Organisation. 5., überarbeitete Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.

KIRCHLER, Erich (Hg.) (2005): Arbeits- und Organisationspsychologie. Wien: Facultas.

KLÖFER, Franz; NIES, Ulrich (2001): Erfolgreich durch interne Kommunikation. Mitarbeiter besser informieren, motivieren, aktivieren. Neuwied; Krefeld: Luchterhand.

LAMNEK, Siegfried (2005): Qualitative Sozialforschung. 4. vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

LIEVROUW, Leah. A.; LIVINGSTONE, Sonia (2006): The Handbook of New Media. Updated Student Edition. London: SAGE.

MAST, Claudia (2007): Interne Unternehmenskommunikation: Der Dialog mit Mitarbeitern und Führungskräften. In: PIWINGER, Manfred; ZERFASS, Ansgar (Hg.): Handbuch Unternehmenskommunikation. Wiesbaden. S. 757 – 776.

MAST, Claudia (2002): Unternehmenskommunikation. Ein Leitfaden. Stuttgart: Lucius & Lucius.

MAUTNER, Gerlinde (2007): Märkte, >>Mission<<, Management: Spannungsfelder und Perspektiven in der NPO Kommunikation. In: PIWINGER, Manfred; ZERFASS, Ansgar (Hg.): Handbuch Unternehmenskommunikation. Wiesbaden. S. 596 – 619.

MAYRING, Philipp (2008): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 10. Auflage. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

MERTEN, Klaus (2008): Kommunikation. In: BENTELE, Günter (Hg.): Handbuch der Public Relations: wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 599.

MÖDLHAMMER, Irmgard (1998): Das Kommunikationsmanagement von Nonprofit-Organisationen. Bestandsaufnahme und Analyse unter kommunikationswissenschaftlichen und interdisziplinären Gesichtspunkten. Diplomarbeit. Universität Salzburg.

NERDINGER, W. Friedmann (2006): Motivierung. In: SCHULER, Heinz (Hg.): Lehrbuch der Personalpsychologie. 2. überarbeitete und erweiterte Auflage. Göttingen: Hogrefe Verlag. S. 385 – 407.

PARKS, Alexander (2009): Web 2.0 in der internen Kommunikation öffentlicher Verwaltungen. Saarbrücken: Verlag Dr. Müller.

PIWINGER, Manfred; ZERFASS, Ansgar (2007) (Hg.): Handbuch Unternehmenskommunikation. Wiesbaden: Gabler.

PLEIL, Thomas (2005): Öffentliche Meinung aus dem Netz? Neue Internetanwendungen und Public Relations. In: ARNOLD, Klaus; NEUBERGER, Christoph (Hg.): Alte Medien – neue Medien.

Theorieperspektiven, Medienprofile, Einsatzfelder. Festschrift für Jan Tonnemacher. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 242 – 262.

PLEIL, Thomas (Hg.) (2007): Online-PR im Web 2.0. Fallbeispiele aus Wirtschaft und Politik. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.

PLEIL, Thomas (2007): Online-PR zwischen digitalem Monolog und vernetzter Kommunikation. In: PLEIL, Thomas (Hg.): Online-PR im Web 2.0. Fallbeispiele aus Wirtschaft und Politik. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH. S. 10 – 31.

RHEINBERG, Falko (2004): Motivation. 5., überarbeitete und erweiterte Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer.

SCHULER, Heinz (2006) (Hg.): Lehrbuch der Personalpsychologie. 2. überarbeitete und erweiterte Auflage. Göttingen: Hogrefe Verlag.

STANOEVSKA-SLABEVA Katarina (2008): Web 2.0 – Grundlagen, Auswirkungen und zukünftige Trends. In: MECKEL, Miriam; STANOEVSKA-SLABEVA, Katarina (Hg.): Web 2.0. Die nächste Generation Internet. Baden – Baden: Nomos. S. 13 – 38.

SZYSZKA, Peter (2008): Organisation und Organisationsinteresse. In: BENTELE, Günter (Hg.): Handbuch der Public Relations: wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 309 – 320.

SZYSZKA, Peter (2008): Externe Kommunikation. In: BENTELE, Günter (Hg.): Handbuch der Public Relations: wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 588 – 589.

SZYSZKA, Peter (2008): Interne Kommunikation. In: BENTELE, Günter (Hg.): Handbuch der Public Relations: wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 595 – 596.

SZYSZKA, Peter (2008): Stakeholder. In: BENTELE, Günter (Hg.): Handbuch der Public Relations: wissenschaftliche Grundlagen und berufliches Handeln. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. S. 623 – 624.

SZYSZKA, Peter (2006): Interne PR – Arbeit als Instrument der internen Kommunikation. In: PR Magazin. Jahrgang 37. Nr. 7. S. 55 – 62.

THEIS-BERGLMAIR, Anna Maria (2003): Organisationskommunikation. Theoretische Grundlagen und empirische Forschungen. Münster: LIT Verlag.

TOTSCHNIG, Elisabeth Theresa (2005): Kommunikation in Organisationen. Organisationstheoretische Ansätze und Interne Kommunikation in Relation gesetzt. Diplomarbeit. Universität Wien.

TÜRK, Klaus; LEMKE, Thomas; BRUCH, Michael (2002): Organisation in der modernen Gesellschaft. Eine historische Einführung. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

WALLON, Kathrin; WARTH, Corinna (2007): Siemens: Social Software als Kommunikationsmittel. In: PLEIL, Thomas (Hg.): Online – PR im Web 2.0. Fallbeispiele aus Wirtschaft und Politik. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH. S. 67 – 78.

WEINERT, Ansfried B. (2004): Organisations- und Personalpsychologie. 5. Auflage. Weinheim: Beltz Verlag.

WINTERSTEIN, Hans (1998): Mitarbeiterinformation: Informationsmaßnahmen und erlebte Transparenz in Organisationen. 2. Überarbeitete Auflage. München: Rainer Hampp Verlag.

WOPFNER, Helmut (2003): Interne Kommunikation in Non – Profit – Organisationen. Diplomarbeit. Universität Innsbruck.

ZERFASS, Ansgar (2007): Unternehmenskommunikation und Kommunikationsmanagement: Grundlagen, Wertschöpfung, Integration. In: PIWINGER, Manfred; ZERFASS, Ansgar (Hg.): Handbuch Unternehmenskommunikation. Wiesbaden: Gabler.

11.2 Onlinequellen

Abteilung für Nonprofit Management, Wirtschaftsuniversität Wien (Hg.) (2008): NPO Forschung und Lehre an der Wirtschaftsuniversität Wien. 2007/2008. Tätigkeitsbericht. Auf: <http://www.wu.ac.at/npo/downloads/activityreport0708.pdf> (Stand 11. 6. 2010)

ANGERMEIER, Georg (2010a): Effektivität. In: Projektmagazin. Das Fachmagazin im Internet für erfolgreiches Projektmanagement. Auf: <http://www.projektmagazin.de/glossar/gl-0817.html> (Stand: 15. 3. 2010)

ANGERMEIER, Georg (2010b): Effizienz. In: Projektmagazin. Das Fachmagazin im Internet für erfolgreiches Projektmanagement. Auf: <http://www.projektmagazin.de/glossar/gl-0816.html?pmSession=c0f15b1b4a8b0a045e3e17836e9ba271> (Stand: 15. 3. 2010)

BGBI I Nr. 66/2002: Vereinsgesetz 2002. Auf: http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Vereinswesen/gesetzestexte/Vereins_Gesetz.aspx; (Stand: 24. 11. 09)

BLOGLINES: <http://www.bloglines.com/> (Stand: 25. 5. 2010)

DELICIOUS <http://delicious.com/> (Stand. 8. 3. 2010)

DOODLE: <http://www.doodle.com/> (Stand: 8. 3. 2010)

FACEBOOK: <http://www.facebook.com/> (Stand: 8. 3. 2010)

FISCHER, Ariana (2008): Index Interne Kommunikation. Leistungs- und Wirkungsmessung der Internen Kommunikation. ICOM. Auf: http://www.icom-media.de/fileadmin/ICOM/Download_Gast/White_Paper_Index_Interne_Kommunikation.pdf (Stand: 12. 3. 2010)

GNU Operating System: <http://www.gnu.org/>; (Stand: 15. 2. 2010)

INITIATIVE MINDERHEITEN/RADIO STIMME: Auf: http://minderheiten.at/index.php?option=com_content&task=view&id=4&Itemid=12; (Stand: 15. 02. 2010)

KREMS, Burkhardt (2009): Effektivität, Effizienz. In: Online Verwaltunglexikon. Auf: <http://www.olev.de/e/effekt.htm> (Stand. 15. 3. 2010)

LEITL, Michael (2008): Was ist... ein Wiki? In: Harvard Businessmanager. 6/2008. S. 13; Auf: <http://wissen.harvardbusinessmanager.de/wissen/fak/dok.pdf?id=57023068>; (Stand: 17. 2. 2010)

LUCKE, Jörn von (2008): Wikis in der Verwaltung. In: Hass, B; WALSH, G; KILIAN, T (Hg.): Web 2.0: Neue Perspektiven für Marketing und Medien. S. 137 – 151. Auf: <http://www.springerlink.com/content/p180376825h10168/fulltext.pdf> (Stand: 3. 2. 2010) (nur über lizenzierten Zugang abrufbar)

MoinMoinWiki: <http://moinmo.in/>; (Stand. 15. 2. 2010)

N.N. (2008): Einbindung von Social Networks wächst rapide: Forrester: In fünf Jahren zahlen Unternehmen zehnmal mehr für Web 2.0 als heute. Auf: <http://www.computerwoche.de/software/office-collaboration/1861436/index.html>; und

<http://www.computerwoche.de/misc/img/detail800.cfm?pk=474271&fk=1861436&id=d2e85-media>; (Stand: 17. 2. 2010)

O'REILLY, Tim (2005): What is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next generation of Software. Auf: <http://www.oreilynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. (Stand: 28. 12. 09)

O'REILLY, Tim; BATTELLE, John (2009): Web squared: Web 2.0 five years on. Auf: http://assets.en.oreilly.com/1/event/28/web2009_websquared-whitepaper.pdf (Stand: 28. 12. 09)

SCHÜTT, Peter (2008): Vortrag auf der Re:bulica 2008: „Web 2.0 im Unternehmen“. Auf: <http://www.hobnox.com/republica08,stage,08320f73fcb0a1d361a37a8229653678>; (Stand: 21. 12. 09)

TWITTER: <https> (8. 3. 2010)

VERBAND FREIER RADIOS ÖSTERREICH: Auf: <http://www.freie-radios.at/index.php>; (Stand: 15. 2. 2010)

WEBER, Mathias; LEIBHAMMER, Jörg (2008): BITKOM Studie. Enterprise 2.0 – Analyse zum Stand und Perspektiven in der deutschen Wirtschaft. Auf: [http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM-Studie_Enterprise_2Punkt0\(1\).pdf](http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM-Studie_Enterprise_2Punkt0(1).pdf) (Stand: 22. 12. 2009)

WIKIPEDIA: <http://www.wikipedia.org/>;

WIKITONARY: <http://de.wiktionary.org/wiki/Wiktionary:Hauptseite> (Stand: 15. 3. 2010)

12 Anhang

12.1 Leitfaden des problemzentrierten Interviews

Daten zur PERSON:

Wie alt bist du?

Was machst du beruflich?

Wie lange bist du schon bei Radio Stimme aktiv?

Wie viele Stunden pro Woche investierst du in deine Aktivität bei Radio Stimme?

Erzähl mir, was du bei Radio Stimme schon alles gemacht hast? Welche Aufgaben hast du dabei schon alle übernommen?

Teil I Transparenzerleben

a) Ermittlung des Informationsverhaltens

- *Erzählimpuls: Wie bereits angedeutet, möchte ich mehr über die interne Kommunikation erfahren. Schildere mir bitte einfach mal deine Tätigkeiten für Radio Stimme so im Verlauf eines Monats. Woher bekommst du deine Informationen und welche Kommunikationsmittel verwendest du?*
- Wie und woher beziehst du Informationen für deine Tätigkeit bei Radio Stimme? (abgesehen von Recherchearbeit für Beiträge)
- Welche Kommunikationsmittel verwendest du zur internen Abstimmung mit den RedakteurInnen?
- Wie oft beziehst du dabei Informationen (täglich, wöchentlich, monatlich, je nach Anlass?)
- Holst du auch aktiv Informationen ein? Und wenn ja auf welchen Weg?
- Wikis haben ja laut Theorie das Potential, dass Menschen damit gemeinsam Texte und verschiedenste Inhalte erarbeiten können. Nun könnte man annehmen, dass das Wiki andere Informationsmittel für die interne Kommunikation vielleicht ersetzen kann. Was denkst du darüber? Welche Kommunikationsmittel könnten durch das Wiki ersetzt werden?
- Denkst du, dass über das Wiki alle relevanten Informationen über die internen Abläufe der Redaktion bereitgestellt werden können?
- Was würdest du machen, wenn du Informationen nicht im Wiki findest? Wie holst du dir diese Informationen?
- Wie sollten „Neuigkeiten“ und wichtige Dinge deiner Meinung nach kommuniziert (bzw. publiziert) werden?

b) Ermittlung des allgemeinen Transparenzerlebens

- *Erzählimpuls: Du hast mir jetzt einiges darüber erzählt wie du deine Informationen für und über RaSt bekommst, wie gut bist du deiner Meinung nach über die Abläufe innerhalb der Redaktion informiert?...*
- Wie durchschaubar und transparent findest du die Abläufe innerhalb der Redaktion?
- Wann und wie oft wirst du mit Informationen über Radio Stimme versorgt?

- Wie würdest du das Ausmaß der Information, die du bekommst einschätzen? (ausreichend, zu viel, zu wenig?)
 - Inwiefern kann das Wiki deiner Meinung nach zur allgemeinen Informiertheit über die Aktivitäten innerhalb der Redaktion beitragen?
- c) Ermittlung eines bereichsspezifischen Transparenzerlebens
- Was machst du hauptsächlich, was sind deine Aufgaben bei RaSt? Fühlst du dich für deine Aufgaben / Aktivitäten bei Radio Stimme ausreichend informiert?
 - Wo siehst du Informationslücken? Über welche Aufgaben/Bereiche (Beitragsgestaltung, Organisation, Web, Technik) würdest du gern mehr informiert werden?
 - Welche Informationsangebote könnten im Wiki zusätzlich eingearbeitet werden?
 - Wie weit weißt du über andere Aufgabenfelder wie „Dach,“ Technik, Abrechnung, Öffentlichkeitsarbeit für RaSt und finanzielle Abwicklung Bescheid? Wie informiert fühlst du dich darüber?
- d) Funktionen interner Kommunikation
- Eine Funktion von interner Kommunikation ist es, alle relevanten Informationen über Arbeitsabläufe zu vermitteln. Wie beurteilst du das Potential vom RaSt Wiki, diese Funktion erfüllen zu können?
 - Interne Kommunikation wirkt sich auch auf das soziale Miteinander aus. Wie beurteilst du das Wiki im Hinblick darauf, dass es die Beziehung zwischen den Redaktionsmitgliedern fördert? Hilft es dabei soziale Kontakte positiv zu beeinflussen?

Teil II Motivation

- a) Allgemeine Motivation für Radio Stimme aktiv zu sein
- *Erzählimpuls: Wie bist du eigentlich auf Radio Stimme aufmerksam geworden? Und was hat dich dazu bewegt anzufangen und dass du noch immer dabei bist?*
 - Was ist für das spannende bei Radio Stimme aktiv zu sein? Was macht dir besonders Spaß bei Radio Stimme?
 - Was gibt dir die Energie für Radio Stimme aktiv zu sein? Gibt es da auch Flaute? Was holt dich aus so einer Flaute wieder heraus?
 - Wie viele Stunden in der Woche investierst du für Radio Stimme?
- b) Zufriedenheit – Erfüllung der intrinsischen Motivatoren, allgemein und durch Wiki beeinflusst
- Wie schätzt du die Möglichkeit ein, dass du dich persönlich weiterentwickeln und entfalten kannst durch deine Aktivität bei RaSt?
 - Was ist dein persönliches Ziel für den Einsatz bei Radio Stimme?
 - Wie lange möchtest du für Radio Stimme aktiv sein? Warum würdest du aufhören? Was wären für dich Gründe aufzuhören?
- c) Unzufriedenheit – Erfüllung der Hygienefaktoren allgemein und durch Wiki beeinflusst
- Welche Voraussetzungen müssen geschaffen sein, damit dir die Aufgabenerfüllung leichter fällt?

- Wie wichtig ist dir verlässliche Information über die Aktivitäten von RaSt für deine Arbeit im Team, damit du auch gut arbeiten kannst?
- In wie fern beeinflusst die interne Kommunikation deine Arbeitssituation für RaSt?
- Wie weit beeinflusst das Wiki die Arbeit für RaSt?

d) Motivation das Wiki zu lesen

- Wann hast du eigentlich zum ersten Mal im Wiki etwas nachgeschaut und was war da der Auslöser dafür? Was sind jetzt für dich die Gründe im Wiki nachzulesen? Was hält dich davon ab im Wiki nach Informationen zu suchen?
- Welche Inhalte erwartest du dir im Wiki? Was ist ein Grund für dich im Wiki etwas nachzulesen? Wenn du Informationen benötigst, was wäre für dich ein Grund zuerst im Wiki nachzulesen? Was wären die Voraussetzungen, dass du zuerst im Wiki nachliest?

e) Motivation im Wiki zu schreiben

- Man kann ja im Wiki auch schreiben. Wann und warum hast du das zum ersten Mal ausprobiert und wie ist es dir dabei ergangen?
- (für jene die noch nie geschrieben haben:)
- Was sind für die Gründe, dass du auch selber Einträge verfasst?
- Bzw. was hält dich davon ab, dass du im Wiki Einträge schreibst, veränderst oder ergänzt?

EXTRAFRAGEN DACH

Warum wurde das Wiki eingeführt?

Welche Absichten und Erwartungen wurden mit der Einführung des Wiki verbunden?

Wie wurde es eingeführt? Einschulung?

12.2 Empirisches Material

Auf den folgenden Seiten befinden sich alle Paraphrasen, deren Generalisierung und die erste Reduktion der Interviews. Um die Anonymität der GesprächspartnerInnen zu wahren, wird nicht angegeben welche Paraphrase zu welchem Interview gehört. Die Paraphrasen wurden fortlaufend von 1 bis 768 nummeriert. In der Arbeit werden die jeweiligen Paraphrasen zitiert und nicht die Interviews.

Anhang

Nr.	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
1	Ich investiere unterschiedlich viel Zeit aber ich gehe meistens zu den Redaktionssitzungen.		
2	Meine Informationen bekomme ich rein über E-Mail.	E-Mail Information	A 1 Informationen werden bezogen über - E-Mail - Informationsmappen - Telefon
3	Ich arbeite mit dem Internet Explorer und mit dem funktioniert bei mir das Wiki nicht ganz. Deswegen verwende ich das Wiki sehr wenig.	Technische Probleme mit dem Wiki	A 2 Wechselseitige Kommunikation erfolgt über - E-Mail - Telefon - Face2Face während Sendung
4	Um mich mit den anderen auszutauschen verwende ich eigentlich nur E-Mail.	E-Mail Kommunikation	A 3 Konkrete Beitragsplanung über - E-Mail - Persönlichen Kontakt
5	Teilweise verwende ich auch das Telefon um etwas Genaueres auszumachen.	Telefon Kommunikation	A 4 Frequenz der Kontakte -täglich zum direkten Planen
6	Letztes Mal wusste ich schon, dass ich mit einer bestimmten Person etwas machen möchte, und wir haben dann direkt in der Sendung miteinander darüber gesprochen.	Face 2 Face Kommunikation während der Sendung	A5 aktive Informationssuche - Bei Bedarf -
7	Zum direkten Planen haben wir fast täglich E-Mail Kontakt. Und dann werden wir uns noch mal zusammensetzen. Also der E-Mailkontakt ist je nach Intensität dann auch täglich.	Täglicher E-Mail Kontakt zum direkten Planen Persönlicher Kontakt zum direkten Planen	A6 Passive Information passiert - Täglich über Mailverteiler -
8	Zum direkten Planen haben wir fast täglich E-Mail Kontakt. Und dann werden wir uns noch mal zusammensetzen. Also der E-Mailkontakt ist je nach Intensität dann auch täglich.		A7 Neuigkeiten - Über Mail, weil man Mails täglich checkt
9	Wenn ich konkret etwas für einen Beitrag brauche, dann hole ich Informationen aktiv selber ein.	Aktive Informationssuche bei Bedarf	
10	Diese Veranstaltungstipps zum Beispiel bekomme ich immer von Radio Stimme über den Yahoo Group Verteiler.	Passive Information über Veranstaltungskalender	
11	Bei mir ist das Problem mit dem Explorer. Wenn ich mich einlogge kann ich eine Seite anklicken, aber sobald ich weiterklicke, bin ich wieder ausgeloggt. Das hängt aber mit dem Explorer zusammen, den muss ich umstellen.	Technische Schwierigkeiten mit Explorer	
12	Das Wiki ist für mich jetzt nicht sehr praktisch, weil ich technische Probleme mit dem Internet Explorer habe.	Unpraktisch wegen technischer Schwierigkeiten	
13	Im Wiki schaue ich hauptsächlich die ganzen Links zu den verschiedenen Plattformen nach oder die Passwörter und solche Dinge.	Links, Passwörter	H1 ich lese nicht im Wiki weil, - Technische Schwierigkeiten mit dem Explorer - Unpraktisch wegen technischer Schwierigkeiten - Es nicht notwendig war es zu verwenden - Weil ich meine Informationen anders bekomme - Ausdrücke überschaubarer sind - Ausdrücke leichter lesbar sind
14	Um Neuigkeiten zu kommunizieren finde ich E-Mail nach wie vor am angenehmsten. Der Yahoo Group Verteiler wäre da auch praktisch dafür, weil man die Nachrichten als E-Mails bekommt. Und ich meine E-Mails immer checke.	Neuigkeiten über Mail, weil man die immer checkt	H2 im Wiki schaue ich nach - Links - Passwörter - E-Mailadressen

Anhang

			- Telefonnummern
15	Über die Abläufe fühle ich sehr gut informiert.	Gute Information über Abläufe	H3 damit ich im Wiki nachschaue <ul style="list-style-type: none"> - Muss ich mich selber dahinter klemmen - Muss ich etwas bestimmtes suchen oder brauchen - Muss ich wissen, dass ich finde was ich brauche
16	Bei mir ist das Problem eher das Wiki und diese Sachen. Das hat aber den Grund, dass ich mich noch nie damit näher auseinandergesetzt habe.	Bisher keine Auseinandersetzung mit Wiki und Co	H4 im Wiki erwarte ich <ul style="list-style-type: none"> - Basics - Erklärungen zu Dingen, die man länger nicht gemacht hat
17	Die Informationen über diese Web 2.0 Tools wären da, aber da muss man sich selber dahinter klemmen und sich das aneignen.	Selber aktiv sein für Web 2.0 Tools	H5 am Wiki gefällt mir <ul style="list-style-type: none"> - Guter Inhalt - Dass man Erinnerungen auffrischen kann -
18	Es war auch nicht notwendig sich mit dem Wiki auseinanderzusetzen, weil es auch diese Informationsmappen gibt, die Ausdrücke vom Wiki beinhalten.	Keine Notwendigkeit sich mit Wiki auseinander zu setzen	
19	In diesen Informationsmappen sind Ausdrücke vom Wiki in Mappen abgeheftet. Da sind Dinge drinnen wie man zum Beispiel eine Moderation schreibt und auch ein eigener Teil zur Studientechnik.	Informationsmappen	B1 allgemeine Informiertheit weil <ul style="list-style-type: none"> - man immer nachfragen kann - Genügend Informationen per E-Mail - Man durch praktische Anwendung dazulernt - Persönliche Einschulungen am Anfang
20	Diese Informationsmappen werden immer von Person zu Person weitergegeben, wer es eben gerade benötigt.	Informationsmappen	B2 keine allgemeine Informiertheit durch Wiki
21	Es gibt fünf verschiedene Informationsmappen zu unterschiedlichen Themen.	Informationsmappen	
22	Im Großen und Ganzen finde ich alles sehr transparent und man bekommt auch Erklärungen, wenn man sich mit etwas nicht so auskennt. Also das mit den Schneideprogrammen das war von Anfang an sehr einfach. Auch die Sendungsverantwortung ist für mich klar und einfach.	Sehr transparent, man kann nachfragen Einzelne Bereiche von Anfang an sehr einfach	B3 Ausmaß der Information <ul style="list-style-type: none"> - Täglich interessante Veranstaltungshinweise - genug
23	Ich bekomme genug Informationen zugeschickt. Ich bekomme fast täglich E-Mails. Es ist auch nicht zu viel, weil teilweise recht interessante Veranstaltungen dabei sind.	Täglich interessante Informationen per Mail Information ist genug	Theoretisches Wissen reicht nicht um etwas zu probieren
24	Für mich trägt das Wiki eher nicht zu einer allgemeinen Informiertheit bei.	Keine allgemeine Informiertheit durch Wiki	
25	Bisher habe ich Beiträge geschnitten und moderiert. Aber mit der Studientechnik hatte ich bisher nichts zu tun.		C1 Wissen über einzelne Bereiche von Anfang an, weil <ul style="list-style-type: none"> - es persönliche Einschulung gab - man immer nachfragen kann - manche organisatorische Dinge per E-Mail kommuniziert
26	Ich habe auch Vorträge aufgenommen und schon Sendungsverantwortung gemacht.		C2 kein Wissen über <ul style="list-style-type: none"> - Technikverantwortung - Finanzen
27	Also was Sendungsverantwortung und Beitragsgestaltung betrifft, verstehe ich die Basics schon. Aber dazu lernen, kann man immer etwas und es wird auch sicher mit jedem Mal besser.	Durch Praxis kann man immer dazulernen	C3 Wissen über Bereiche die schon gemacht wurden <ul style="list-style-type: none"> - Sendungsverantwortung - Schnittprogramme
28	Das Schneiden habe ich von einer Redakteurin bei ihr zu Hause gezeigt bekommen.	Persönliche Einschulung	

Anhang

29	Auch wenn es um das Moderieren oder so geht, dann haben ich mich immer mit anderen Redaktionsmitgliedern zusammengesetzt und das erklärt bekommen.	Persönliche Einschulung	
30	Über die Studiotchnik weiß ich theoretisch schon Bescheid, ich würde mich jetzt aber noch nicht trauen das alleine zu machen.	Theoretisches Wissen reicht nicht um etwas zu probieren.	D1 Wiki hat hohes Potential alle wichtigen Informationen bereit zu stellen wenn - man weiß was man sucht - wenn technisch alles funktioniert
31	Über die Technikverantwortung weiß ich nicht Bescheid und von den Finanzen weiß ich auch nichts.	Kaum Wissen über organisatorische Bereiche	D2 praktisch, wenn man auch selber eingreifen und ergänzen kann
32	Über das Dach weiß ich schon etwas, weil diese Funktion vor kurzem neu besetzt wurde und da ein E-Mail über die Aufgabenbereiche ausgeschickt wurde.	Wissen über organisatorische Bereiche, die per Mail kommuniziert wurden	D3 damit es das soziale Miteinander fördert - muss jeder aktiv sein - muss man selber aktiv sein
33	Also ich schätze das Potential, dass das Wiki alle wichtigen Informationen zur Verfügung stellt schon hoch ein. Wenn man weiß was man will, dann kann man das auch nachschauen.	Man muss wissen was man will um im Wiki etwas zu finden.	
34	Man braucht zur Verwendung aber auf jeden Fall einen Explorer mit dem es einfacher und besser funktioniert.	Wiki muss technisch funktionieren	
35	Ich stelle mir das vor allem praktisch vor, wenn man selber eingreifen kann und etwas ergänzen oder so.	Praktisch, wenn man selber ergänzen und eingreifen kann	E1 ich bin bei Radio Stimme weil - Interesse am Radio machen - Sympathie für die RedakteurInnen - Interessante Themen
36	Damit das Wiki auch das soziale Miteinander fördern könnte, da müsste ich das Wiki wirklich aktiv verwenden. Ich bin eher Facebook und so Sachen (Social Networking?) beschränkt.	Selber aktiver sein um soziales Miteinander fördern zu können.	
37	Mich interessiert Radio machen allgemein.	Allgemeines Interesse Radio zu machen	F1 Erfahrungen sammeln
38	Ich mag die Leute in der Redaktion gerne.	Sympathie für Leute in der Redaktion	F2 Erlebnis - Studiodiskussion - Unplanbarkeit von Situationen
39	Mich interessieren die Themen die bei Radio Stimme bearbeitet werden.	Interessante Themen	F3 lernen über unterschiedliche Themen
40	Wenn ich mich mit meinem Studium, dem unbezahlten Praktikum und meinem Job ausgelastet bin, dann kann ich einfach nichts mehr Radio Stimme machen. Man kann nicht zwei Millionen Sachen auf einmal machen.	Zeitliche Einschränkung wegen Studium und Job	
41	Man sammelt sehr viele Erfahrungen.	Erfahrungen sammeln	
42	Einmal hatten wir eine Live-Studiodiskussion und das war schon ein Erlebnis. Vorher war ich natürlich sehr aufgeregt, weil man auch nicht so genau planen kann, was passieren wird.	Studiodiskussion als Erlebnis Unplanbarkeit von Situationen als Erlebnis	G1 Zeit - Man kann nur eine bestimmte Anzahl von Dingen machen - Job zu erledigen zum Geld verdienen - Keinen Stress
43	Außerdem lernt man viel über unterschiedliche Themen dazu, weil man auch immer recherchiert und sich viel selber erarbeitet.	Man lernt über unterschiedliche Themen	G2 interessantes Thema
44	Wenn ich einen fixen Job im Bereich Radio hätte, dann wäre das der wahrscheinlichste Grund bei Radio Stimme aufzuhören.	fixer Job im Bereich Radio wäre Grund aufzuhören	G3 Kommunikation - fast täglich E-Mail Kontakt während dem Beitrag gestalten - ist besonders für Neulinge wichtig

Anhang

45	Damit ich für Radio Stimme einen Beitrag machen kann, da brauche ich einfach ein Thema das mich interessiert und Zeit. Wenn da kein Stress ist, dann passt alles.	Thema Zeit Kein Stress	G4 Wiki nur als Quelle für - Passwörter - Links
46	Die Kommunikation mit den anderen RedakteurInnen ist auch eine wichtige Voraussetzung für mich. Weil wenn ich jetzt einen Beitrag mache, dann stehen wir fast täglich in E-Mail Kontakt.	Fast tägliche Kommunikation wenn ich einen Beitrag mache	
47	Wenn man noch nicht so lange dabei ist dann braucht man Informationen. Da ist die Kommunikation mit den anderen schon sehr wichtig, damit man die Beiträge gestalten kann.	Kommunikation mit anderen für Neulinge besonders wichtig	
48	Das Wiki war für mich bisher immer nur die Quelle für Passwörter und Links und hat mich sonst wenig beeinflusst.	Wiki nur als Quelle für Links und Passwörter	
49	Das erste Mal habe ganz am Anfang ins Wiki geschaut, als ich mich registriert habe.	Registrierung	
50	Jetzt verwende ich das Wiki nur um Links, Passwörter, Telefonnummern und Mailadressen nachzusehen, weil ich mich mit jeder Seite neu einloggen muss.	Links, Passwörter, Telefonnummern, Mailadressen	
51	Ich finde den Inhalt des Wikis gut.	Guter Inhalt	
52	Als Inhalte erwarte ich mir eigentlich jene Dinge, die drinnen sind. Das sind Basics und Erklärungen zu Dingen, die man länger nicht mehr gemacht hat. Da sieht man dann was man alles zu tun hat, um die Erinnerung wieder aufzufrischen.	Basics und Erklärungen Gut um Erinnerung zu Themen aufzufrischen	
53	Jetzt schaue ich im Wiki eigentlich nur nach, wenn ich einen konkreten Anlass habe, also einen Beitrag zum Beispiel. Und dann muss es eine Information sein, von der ich weiß, dass ich sie im Wiki finde.	Anlass zum Nachschauen haben Wissen, dass man Information findet	
54	Gestern bin ich spät nach Hause gekommen, und nachdem das Wiki wieder nicht funktioniert hat, habe ich das dann gelassen.	Technisches Problem	I 1 Voraussetzungen um im Wiki zu schreiben - Anstoß um einen Eintrag zu verändern - Programm muss technisch einwandfrei funktionieren - Sich mehr mit dem Wiki beschäftigen - Gewisse Affinität zu Computern
55	Aus eigenem Antrieb würde ich jetzt keinen Eintrag verändern.	Anstoß um Eintrag zu verändern	I 2 ich habe im Wiki geschrieben: - Registrierung
56	Wenn in einer Sitzung besprochen würde, dass im Wiki etwas geändert oder dazu gefügt gehört und ich mich dafür melde, dann würde ich das schon machen.	Anstoß um Eintrag zu verändern	I 3 nicht geschrieben weil - es ein technisches Problem gibt - fehlende Affinität zu Computern
57	Ich habe zu wenig mit dem Wiki zu tun, als dass ich etwas ändern würde. Ich schaue nur hinein, wenn ich etwas Bestimmtes brauche. Ich schaue da zu wenig herum. Ich gehe nur hinein, hole mir meine Info und gehe wieder raus.	Verwende es zu wenig um etwas zu ändern	I 4 am schreiben finde ich praktisch, wenn man selber ergänzen und eingreifen kann
58	Ich verbringe wenig Zeit im Wiki.	Wenig Zeit im Wiki	
59	Ich habe mir das Wiki allgemein bisher wenig angeschaut.	Schaue mir Wiki wenig an, kein blättern	
60	Ich habe solche Informationen lieber ausgedruckt auf Papier vor mir. Ich finde es einfacher zu lesen und es ist für mich persönlich auch einfach überschaubarer.	Informationen lieber ausgedruckt Einfacher lesbar überschaubarer	
61	Ich bin generell nicht so computeraffin. Die Sachen, die ich brauche mache ich schon. Und ich bin die ganze Zeit auf irgendwelchen Seiten wie Facebook und etc. Aber was das übersteigt, zum Beispiel dieser ftp Client und das alles, das ist alles Neuland für mich.	Nicht computeraffin Mache nur was ich brauche, notwendig ist	

Anhang

	Vielleicht fällt mir das in einem Jahr schon alles leichter.	Bräuchte mehr Übung	
62	Beim Dach, war ich bis jetzt einfach die, die E-Mails gecheckt hat und auch viele Web 2.0 Tools eingeführt hat oder halt irgendwie weiter entwickelt hat.	E-Mails	
63	Zur Beitragsgestaltung verwende ich das Wiki relativ selten, weil wir Beiträge meistens alleine machen. Und ich weiß eigentlich was ich alles brauche für die Beitragsgestaltung.	Wiki selten zur Beitragsgestaltung Beiträge alleine gemacht – keine Kommunikation Kein Informationsbedarf	
64	Für die Recherche verwende ich Delicious und meinen Bloglines Account und so weiter.	Recherche mit Delicious Bloglines Account	A1 Wiki erweitert Angebot der internen Kommunikation
65	Da ich weiß wie man die Dinge verwendet, brauche ich jetzt eigentlich kein Wiki.	Kein Informationsbedarf über Wiki	A2 Wiki ersetzt frühere Angebote interner Kommunikation - Bedienungsanleitung - Passwortdokument - Dokument mit Kontaktdaten
66	Wir haben wöchentliche Redaktionstreffen, und in den Redaktionstreffen erzähl ich wie es mir beim Beitragsmachen geht und ich stelle auch Fragen.	Wöchentliche Redaktionstreffen	A3 Informationen werden bezogen über - Delicious - Bloglines - Wöchentliche Redaktionstreffen - Wiki - E-Mail - Einschulungen für AnfängerInnen
67	Ich verwende das Wiki um Emailadressen zu finden.	E-Mailadressen	A4 manche RedakteurInnen informieren durch - Redaktionstreffen über eigene Beiträge - Wiki - Delicious - Einschulungen
68	Wenn ich bei meinen Recherchen auf irgendetwas stoße, was Radio Stimme vielleicht benötigen könnte, würde ich das in die Wiki stellen.	Über Brauchbares informieren Durch eigene Recherche auch andere informieren	A5 Kommunikation bei Beitragsgestaltung: - Lose bei Redaktionstreffen - Delicious - Keine Kommunikation - Wiki
69	Beim Machen von Beiträgen verläuft die Kommunikation entweder über Email mit einzelnen BeitragsmacherInnen	Kommunikation für Beitragsgestaltung E-Mail	A6 Ausmaß der Kommunikation bei Beitragsgestaltung - Selber bestimmbar - Feedback einholbar bei Redax - Kaum Informationsbedarf für routinierte RedakteurInnen - Bei AnfängerInnen stärkerer Informationsbedarf über Wiki
70	oder eher relativ lose in der Redax.	Looser Kontakt in der Redax	A7 fehlende Informationen im Wiki von kompetenten Personen erfragen über - Telefon - E-Mail
71	Man kann selber entscheiden, wie viel man über einen neuen Beitrag in der Redax zur Diskussion stellen möchte.	Komm Beitrag ...Redaktionssitzung Ausmaß selber bestimmen	A8 aktive Informationsbeschaffung - hängt von Dringlichkeit ab - fehlt
72	Wenn ich Feedback brauche zu bestimmten Dingen, dann hole ich sie mir in der Redax.	Feedback einholen	

Anhang

73	Wenn ich etwas Bestimmtes brauche und weiß, diese Person ist auf diesem Feld kompetent, dann mache ich das auch über Telefon, aber meistens E- Mail.	Bestimmtes Wissen von kompetenten Personen über Telefon E-Mail	
74	Ich glaube, dass Leute, die mit den Arbeiten und den Technologien bei Radio Stimme noch nicht so vertraut sind, während der Beitragsgestaltung viel stärker auf das Wiki zurückgreifen.	Stärkerer Lesebedarf des Wiki bei AnfängerInnen	
75	Das Wiki hat für uns auch eine ganz wichtige Funktion wenn es darum geht Informationen weiterzugeben an neue BeitragsmacherInnen.	Wiki wichtige Informationsweitergabe an AnfängerInnen	B1 Kommunikationsausmaß - selbst bestimmbar - zu Beginn sehr hoch - häufige Redaktionstreffen
76	Das Wiki kann einen persönlichen Kontakt nicht ersetzen.	Persönlicher Kontakt nicht ersetzbar	B2 allgemeine Transparenz durch - praktische Erfahrungen - lange Mitgliedschaft - weil man immer alles im Wiki nachlesen kann
77	Das Wiki ersetzt die Gebrauchsanweisung, welche früher als PDF auf einer statischen HTML Seite gelegen hat.	Wiki ersetzt Gebrauchsanweisung	
78	Es ersetzt auch das eigene Dokument, in welchem die Passwörter zu finden waren und ein drittes Dokument mit Adressen und Kontaktdaten der RadiomacherInnen.	Wiki ersetzt Doc für Passwörter Wiki ersetzt Doc für Kontaktdaten der RedakteurInnen	C1 Bereichsspezifisches Transparenzerleben gut - wenn man Bereich schon praktisch durchgemacht hat - wenn man es persönlich erklärt bekommt - wenn nachschlagen im Wiki möglich
79	Der Nachteil dieser Dokumente war, dass es schwierig und umständlich war sie für alle aktuell zu halten und dass sie außerdem wenig Raum ließen für etwaige Erweiterungen.	Vorteil Wiki Einfacher aktuell zu halten Mehr Raum für Erweiterung	C2 Erhöhung des bereichsspezifischen Transparenzerleben durch das Wiki - wenn Arbeitsgruppen im Wiki über ihre Ergebnisse berichten - wenn technische Erklärungen ergänzt werden (Delicious)
80	In einem Worddokument ist wenig Platz für Zusatzinformationen.	Mehr Platz für Zusatzinformation im Wiki	
81	Vorteil von der Bedienungsanleitung war, dass man sie ausdrucken konnte und dann kompakt bei der Hand hatte.	Wiki ist nicht so kompakt wie Bedienungsanleitung	
82	Zusätzliche Informationen kamen dann immer ins Protokoll hinein und gingen dann irgendwann verloren.	Zusatzinformationen bleiben erhalten	
83	Alles was nicht wirklich essentiell Redaktionsbetrieb war, ging verloren und es gab keine Möglichkeit diese Informationen zu dokumentieren.	Mehr Platz für Zusatzinformationen	
84	Das Wiki ersetzt jetzt nicht unbedingt etwas, sondern bietet die Möglichkeit, mehr Information zu speichern und weiterzugeben. Es erweitert das Spektrum der internen Kommunikation.	Wiki erweitert Spektrum interner Kommunikation	
85	Und es gibt auch die Möglichkeit, dass alle daran arbeiten können, sich zuständig fühlen und editieren können, wenn ihnen irgendetwas nicht passt oder nicht gefällt.	Möglichkeit gemeinsam zu gestalten	
86	Wie ich mir Informationen besorge, hängt auch davon ab, wie dringend es ist.	Aktive Informationsbeschaffung hängt von Dringlichkeit ab	
87	Ich bin eher eine von denen, die die Wiki füttert und auch Informationen bereitstellt.	Manche Leute stellen im Wiki Informationen bereit	
88	Wenn es wirklich irgendetwas Dringendes geben würde, bei dem ich mich nicht auskennen würde, dann würde ich anrufen oder eine E-Mail schreiben an eine Person, von der ich glaube, dass sie mir weiterhelfen könnte.	Dringende fehlende Informationen bei kompetenten Personen per Mail Telefon	

Anhang

89	Ich glaub nicht, dass momentan in der Wiki so viele Informationen fehlen.	Kaum fehlende Informationen im Wiki	
90	Die Rückmeldung, die ich oft bekomme von Neuen, ist, dass das Wiki unübersichtlich ist und es schwierig ist sich im Wiki zu Recht zu finden. Die Struktur und die Navigation sind nicht ganz optimal.	Wiki unübersichtlich Schlechte Struktur Schlechte Navigation	
91	Jetzt finde ich schon alles sehr durchschaubar und sehr transparent.	Mit der Zeit werden Abläufe transparent	
92	Wenn man am Anfang dazu kommt und man neu ist, dann ist das eine gewaltige Menge an Information, die man halt irgendwie berücksichtigen muss.	Anfangs eine gewaltige Menge an Information	
93	Ich würde schon sagen, dass es transparent ist, weil es haben alle die Möglichkeit nachzulesen.	Hohe Transparenz Weil alle nachlesen können	
94	Meine bisherige Erfahrung hat mir gezeigt, dass die Neuen einmal alles durchmachen müssen,	Transparenz Wenn man Bereiche durchgemacht hat	
95	und auch wenn es im Wiki Seiten gibt, wo die Abläufe beschrieben sind braucht es dann trotzdem immer noch jemanden, der es dann zusätzlich erklärt.	Trotz Wiki Persönliche Erklärung notwendig	
96	Hilfreich am Wiki ist, dass man immer darauf zurückkommen kann, wenn man etwas sucht.	Wiki ist hilfreich, wenn man etwas sucht Immer da	
97	Momentan steht eigentlich alles drinnen, was drinnen stehen soll und was man eigentlich so für den Redaktionsbetrieb braucht.	Alle Inhalte die es für den Redaktionsbetrieb benötigt sind im Wiki	
98	Eine Erweiterung ist eine Informationsbereitstellung, von Dingen, die in bestimmen Arbeitsgruppen passieren. Als wenn zum Beispiel eine neue Website erarbeitet wird, dann könnte man die Protokolle zu dieser Arbeitsgruppe ins Wiki stellen.	Arbeitsgruppen könnten das Wiki auch verwenden (Protokolle, etc.)	
99	Das wurde bisher aber auch nicht eingefordert.	Keine Informationseinforderung an die Arbeitsgruppen	
100	Inhaltlich fehlt eine Seite über das Delicious Tool, das steht auf meiner to do Liste.	Delicious Erklärung fehlt	
101	Das große Thema beim Wiki ist momentan die Struktur. Mit viel mehr Information, die man bereitstellen kann, kommt die Aufgabe, diese Information sinnvoll aufzubereiten und zu organisieren.	Schlechte Struktur Information sinnvoller aufbereiten und organisieren	
102	Unser Wiki ist ein gewachsenes Projekt. Anfangs war es ein Versuch um zu schauen, wie das überhaupt funktioniert und halt auch eine andere Möglichkeit zu haben auf Informationen zuzugreifen und für die Leute bereit zu stellen.	Erweitert das Informationsspektrum	
103	Ich habe grundsätzlich nicht den Eindruck, dass das Wiki das soziale Miteinander beeinflusst.	Kein Einfluss auf das soziale Miteinander durch Wiki	D1 Wiki enthält alle Inhalte für Redaktionsablauf
104	Wir treffen uns für, gerade für eine Redaktion im freien Radio irrsinnig oft.	Häufige Redax für Freies Radio	D2 Wiki fördert soziale Funktion interner Kommunikation durch - Wiki als „gemeinsames Projekt“ - Organisatorisches wird auf Dauer partizipativer
105	Die interne Kommunikation finde ich wie sie jetzt läuft ganz sinnvoll	Interne komm läuft gut, wie es jetzt ist	D3 kein Einfluss auf soziales Miteinander - Weil Kommunikation momentan gut läuft - Häufige Redaktionstreffen - Weil Wiki Gemeinschaftsgefühl und Zusammenhalt nicht stärkt - Weil die meisten im Wiki nur lesen
106	Man editiert gemeinsam Seiten und ich habe schon den Eindruck, dass die Wiki für alle ein gemeinsames Projekt ist. Ich denk schon, dass es die Kommunikation fördern kann.	Wiki als gemeinsames Projekt Wiki kann Kommunikation fördern	D4 hindert soziales Miteinander - Wegen passiven Verhaltens

Anhang

			- Abwarten von Information
107	Bei mir in der Arbeit gibt es auch ein Wiki da kann ich jetzt auch mehr dazu sagen, weil da ist es definitiv so, dass es auch die Kommunikation fördert, weil dort werden zum Beispiel Dinge dokumentiert wie man technische Probleme löst und ähnliches. Und wenn jemand einen Wikieintrag schreibt, dann kommt kurz darauf ein E-Mail mit dem Hinweis auf diesen Wikieintrag. Und so bekommen auch Menschen, die nicht im selben Raum sitzen etwas von diesen Lösungsmöglichkeiten mit.	In anderen Organisationen fördert Wiki Kommunikation.	D5 Wiki kann Einstellung zu Technologie fördern
108	Ich habe nicht den Eindruck, dass das Wiki das Gemeinschaftsgefühl oder den Zusammenhalt so wahnsinnig stärkt.	Durch Wiki keine Stärkung des Gemeinschaftsgefühls Zusammenhalts	
109	Bei Wikis ist eigentlich die Gefahr größer, dass man sich denkt, die anderen werden schon was machen und dass man ein bisschen darauf wartet, dass die anderen etwas dazu beitragen.	Gefahr des passiven Verhaltens durch Wiki	E Interesse an Radio Stimme wegen - Interessantem Thema - Breiter aber fokussierter Themenbereich
110	In dem man halt Wikitalks startet, könnte man Leute dazu motivieren das Wiki zu verwenden und dass sich die Leute auch verantwortlich fühlen.	Wikitalks fördern Partizipation	
111	Meiner Meinung nach sind Wikis sehr sinnvoll weil sie eine gute Möglichkeit sind, Informationen zu sammeln.	Informationssammlung	F1 Spaß an der Arbeit weil - Man Energie zurück bekommt - Spannende Interviews machen können - Mit dem Medium Radio spielen - Neue Formate ausprobieren
112	Das große Thema ist halt Administration, Struktur und es muss einfach eine Person oder eine Gruppe von Leuten geben, die sich um die Verwaltung kümmert oder das Wiki einfach verwenden.	Wiki braucht eine/n Verantwortliche/n für Struktur	F2 gute journalistische Beiträge - Selber machen anstatt darauf zu warten - Hören
113	Es braucht so etwas wie eine Vorbildfunktion. Jemand muss den Einsatz des Wikis vorleben, damit es wächst.	Vorbildfunktion	F3 Fortbestand von Radio Stimme
114	Minderheiten, Mehrheiten, Machtverhältnisse das ist irgendwie so genau das, zu dem ich thematisch arbeiten will.	Interessantes Thema	
115	Weil es halt relativ weit ist, aber eben auch der Fokus der mich interessiert.	Breiter Themenbereich, aber fokussiert	
116	Ich hatte es zu Beginn einfach, weil ich in meinem Umfeld relativ viele Leute gehabt habe, die mir das technisch ganz gut erklären haben.	Persönliche Erklärung von Technik macht es einfacher	
117	Es macht mir die Arbeit total Spaß und es ist sehr viel befriedigender, selbst diese Themen zu bearbeiten.	Spaß an der Arbeit	
118	Ich fand halt immer wieder, dass ich zu bestimmten Themen, auch in etablierten Medien wie Ö1 oder FM4 Berichte, Reportagen, oder kurze Beiträge gibt, die mir einfach inhaltlich zu schwach waren, oder mit deren Ausrichtung ich inhaltlich nicht zufrieden war.	Inhaltlich gute journalistische Arbeit leisten	G1 Zeit sparen durch - Organisatorischen Aufwand minimieren - Wiki, weil sich Leute selber informieren können - Zielorientiertes Fragen dank Wiki
119	Ich fand es viel zufriedenstellender, selber das zu sagen, was ich wollte, dass gesagt werden muss, anstatt mich zu ärgern, dass da nichts Gescheites passiert.	Selber aktiv sein, statt auf gute Beiträge zu warten	G2 Freiheit - Ideen zu entwickeln - Neue Formate ausprobieren
120	Die Darstellung mancher Themen in den Massenmedien hat mich so sehr gestört, dass ich aus dem Bedürfnis heraus das besser darzustellen angefangen, selber Beiträge zu machen.	Selber aktiv sein, statt auf gute Beiträge zu warten	G3 funktionierende Informationsweitergabe
121	Ich finde es einfach spannend Interviews zu machen.	Spannend Interviews zu machen	G4 Job beschränkt Zeitbudget für RaSt
122	Organisatorische Arbeit im Hintergrund und Dinge, die nicht mit Radio machen zu tun haben sind sehr Zeit- und Energieaufwändig teilweise.	Organisatorischen Aufwand minimal halten	

Anhang

123	Wenn ich dann gute Beiträge höre oder Sachen im Archiv finde, dann motiviert mich das wieder.	Gute Beiträge hören	
124	Dadurch, dass wir ein Amateurradio sind haben wir auch keine Beschränkungen und können neue Formate ausprobieren und Ideen entwickeln wie wir wollen.	Keine Beschränkungen weil Amateurradio Mehr Freiheiten Ideen zu entwickeln	
125	Wir sind halt nicht ganz so professionell, haben zum Beispiel nicht den Anspruch, dass jede Person bei uns eine SprecherInnenausbildung haben muss.	Nicht professionell – keine Beschränkung	
126	Ich fänd es halt nett, wenn Radio Stimme genug Radio MacherInnen hat, damit es sicher weiter bestehen kann.	Fortbestand von RaSt	
127	Ein persönliches Ziel wäre interessante Geschichten zu erzählen, neue Formate zu erfinden und mit dem Medium Radio auch zu spielen.	Mit dem Medium Radio spielen	H1 Gründe nicht zu lesen <ul style="list-style-type: none"> - Kein Informationsbedarf - Schlechte Struktur - Ist nicht so kompakt wie ein Ausdruck - Schlechte Navigation - Umgang mit Wikitechnologie nicht gewohnt - Andere Oberfläche als Wikipedia
128	Wenn es keine Entwicklung mehr gibt und auch keine Möglichkeit etwas zu entwickeln würde ich aufhören.	Entwicklungsmöglichkeiten	H2 es wird nachgeschaut <ul style="list-style-type: none"> - E-Mailadressen
129	Wenn mehr Energie draufgeht, als da herauschaut dann muss man sich halt neuen Dingen zuwenden.	Energie zurückbekommen	H3 Gründe nachzulesen <ul style="list-style-type: none"> - Informationssammlung - Es fehlen kaum Informationen - Ist immer zur Verfügung - Wenn man neu ist und sich nicht auskennt
130	Also wenn man irgendwie das Gefühl hat, es hat jetzt keinen Sinn mehr da was zu entwickeln.	Entwicklungsmöglichkeiten	H4 das Lesen im Wiki fördern durch <ul style="list-style-type: none"> - Bessere Struktur - benutzerInnenfreundlicher - AdministratorIn - Vorbildfunktion von anderen RedakteurInnen - Wikitalks - Aufforderung nachzulesen
131	Was ich momentan brauche ist mehr Zeit für Radio Stimme.	Mehr Zeit	
132	Mit einem 40 Stunden Job ist meine Aktivität für Radio Stimme nicht in der Form machbar, wie ich es gerne machen würde.	Job beschränkt meine Zeit für Radio Stimme	
133	Es ist natürlich wichtig, dass die interne Kommunikation gut läuft und dass man den Eindruck hat, die Informationsweitergabe funktioniert.	Funktionierende Informationsweitergabe	I1 Gründe im Wiki zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Informieren wollen - Nicht immer alles erklären müssen - Einfach aktualisierbar - Zusatzinformation aufbewahren - Genügend Platz für Zusatzinformation
134	Alles, was irgendwie das Organisatorische so klein wie möglich hält, ist wichtig.	Organisationsaufwand minimal halten	I2 Gründe nicht zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Umgang mit allgemein nicht gewohnt - Nicht benutzerfreundlich - Es gibt keinen Bedarf, weil Inhalt komplett erscheint - Weil man abwartet, dass andere schreiben - AnfängerInnen sind noch mit anderen Dingen beschäftigt

Anhang

135	Wenn der organisatorische Aufwand dann einfach zu groß wird, wäre das schon ein Grund für mich irgendwie zu sagen, da muss man sich jetzt etwas überlegen. Weil das steht einfach in keinem Verhältnis mehr zu dem was dabei herauschaut.		I3 Voraussetzungen um im Wiki zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Experimentierfreude mit neuer Technologie - Mut etwas zu verändern - Keine Scheu vor „Fehlern“ - Aktives Auseinandersetzen mit dem Wiki - Übung macht den Meister - Wissen über Abläufe - Zeit
136	Also mir geht es da schon auch irgendwie darum, dass man nicht irgendwie fünf Leuten fünf Mal dasselbe sagt. Das braucht Zeit.	Wiki spart Zeit in der Kommunikation	I4 zum Schreiben motivieren durch <ul style="list-style-type: none"> - Vorbildfunktion - Wikitalks
137	Das wäre schon so ein Ziel von mir dass Leute schneller selbst Informationen beschaffen können, die sie halt irgendwie brauchen und dann zielorientierte Fragen stellen können. Und da ist das Wiki schon sinnvoll.	Leute können sich selbständig informieren Wiki ermöglicht zielorientiertes Fragen	I5 bisher haben geschrieben <ul style="list-style-type: none"> - Hauptsächlich vier Personen, die schon länger im Team sind - Jede/r mind. Ein Mal um die Kontaktdaten einzugeben.
138	Die Leute schauen deswegen im Wiki nach, weil ich es ihnen sage.	Aufforderung nachzulesen	
139	Manchmal wird in der Redax über Themen gesprochen und dann auch gesagt, dass es dazu einen Eintrag im Wiki gibt und die Leute werden darauf hingewiesen, dass sie einfach mal nachlesen sollen.	Aufforderung nachzulesen -Redax -persönlich	
140	Die Leute schauen nicht hinein, weil es halt vom komplexen Aufbau und der Struktur her kompliziert ist, das Wiki zu verstehen.	Komplexer Aufbau	
141	Die Leute sind es nicht so gewohnt mit einem Wiki zu operieren.	Umgang mit Wiki nicht gewohnt	
142	Wir wollen das Wiki jetzt benutzerinnenfreundlich machen.	Benutzerfreundlichkeit	
143	Das Problem ist auch, dass unser Wiki nicht so aussieht wie Wikipedia. Sondern dass es eine andere Oberfläche hat. Und wenn etwas neu ist, dann muss man sich damit auseinandersetzen. Das braucht ein gewisses Maß an Experimentierfreude.	Ungewohnte Oberfläche im Wiki Aktives Auseinandersetzen notwendig Experimentierfreude notwendig	
144	Zum Schreiben braucht man dann auch einfach Praxis. Man kann es vorzeigen aber im Endeffekt lernt man es halt nur, wenn man es einfach macht.	Auch wenn man erklärt ... Übung macht den Meister	
145	Wenn man mal in so einem Wiki herum arbeitet, kann das möglicherweise auch eine andere Einstellung zu Technologie befördern.	Arbeit mit Wiki kann Einstellung zu Technologie fördern	
146	Kaputt machen kann man eh im Grund nichts, man kann auch immer wieder verändern und ausbessern.	Mehr Mut notwendig, man kann alles wieder ändern	
147	Ich will, dass die Leute die Informationen haben und will nicht zehn Leuten gleichzeitig erklären wie zum Beispiel Delicious funktioniert.	Leuten Information geben Nicht alles 10 Mal erklären müssen	
148	Ich weiß von manchen Dingen, wie sie laufen, darum schreibe ich sie hinein.	Wissen über Abläufe	
149	Das Wiki ist nach einer persönlichen Schulung dann auch einfach praktisch als Hinweis, dass sie jederzeit nachlesen können.	man kann immer auf Wiki hinweisen	
150	Es ist halt einfach ein Zeitaufwand. Das ist halt bei allen diesen Sachen so, man muss sich halt überlegen was macht man jetzt und wie macht man das.	Zeit	
151	Die neuen RedakteurInnen sind noch mit anderen Dingen beschäftigt, als dass sie sich da mit dem Wiki beschäftigen wollen.	Neue RedakteurInnen sind mit anderen Dingen beschäftigt	

Anhang

152	Nach einem Jahr verwenden eigentlich mehr Leute, als ich mir ursprünglich gedacht habe das Wiki zumindest um nachzuschauen.	Die meisten lesen nur im Wiki	
153	Klar ist so die Erfahrung, dass man so ein Wiki nicht unbeaufsichtigt lassen kann, und einfach so vor sich hin wachsen. Also ich muss mich jetzt zum Beispiel auch mit der Administration vom Wiki noch genauer auseinandersetzen.	Wiki braucht Administrator	
154	Man sollte sich vorher überlegen wie man es strukturiert.	Strukturierung überlegen	
155	Ich glaube, dass es auf die Dauer schon auch dazu führt, dass sich die Leute vielleicht mehr verantwortlich fühlen, was in der Wiki steht. Ich denke, dass es partizipativer wird, das Organisatorische zu verwalten.	Wiki fördert langfristig gemeinsames Arbeiten an organisatorischen Dingen	
156	Lange Zeit hab sicher nur ich Einträge gemacht.		
157	Wenn man sich die History ansieht, fallen mir konkret drei Leute ein, die da etwas ändern daran.	Vier Leute haben hauptsächlich geschrieben	
158	Bei einer Person habe ich den Eindruck, dass sie sich nicht so kompetent fühlt, was das editieren im Wiki betrifft.	Man braucht das Gefühl technisch kompetent zu sein	
159	Wir haben ein neues Einschulungskonzept, wo wir das alles auf einmal machen. Und eine Einschulung ist eben Aufnahmetechnik, das andere sind eben diese Web 2.0 Tools und da gibt es auch eine Einschulung in die Wiki.	Einschulung für Aufnahmetechnik Web 2.0 Tools Wiki	
160	Eines der ersten Dinge, mit denen Leute, die mitmachen wollen konfrontiert werden, ist dass wir sie bitten, sich einen Wikiaccount anzulegen, sich das Wiki anzuschauen und ihre Adresse einzutragen. Also eigentlich jede Person, die bei Radio Stimme arbeitet, hat zumindest schon einmal ihre Adresse auf der Wiki eingetragen.	Jede Person hat zumindest schon ihren Account angelegt und Kontaktdaten eingegeben	
161	Es geht sehr viel über E-Mail und über den E-Mailaccount über Yahoo, da schicken wir interessante Dinge herum.	E-Mail	
162	Die Redaktionssitzung, also das ist das zweite, weil wir treffen uns ja einmal in der Woche.	Redaktionssitzung	A1 Kommunikationskanäle - E-Mail - Redaktionssitzung - Telefon - Facebook - Wiki - Informationsveranstaltungen - Individuelle persönliche Einschulungen
163	Per E-Mail und Redaktionssitzungen werden einfach Ideen besprochen.	Beitragsideen per E-Mail Redaktionssitzung	A2 Kommunikationswege für Beitragsgestaltung - E-Mail - Redaktionssitzung - Delicious
164	Wir telefonieren auch manchmal miteinander zwischendurch, wenn Veranstaltungen sind und wir spontan hingehen, dann rufen wir und fragen, hey, kommst du mit.	Telefon	A3 das Wiki wird verwendet - nicht inhaltlich - für Passwörter - für technisches - für Organisatorisches
165	Wir haben theoretisch auch Facebook zur Verfügung, aber das wird noch nicht so verwendet.	Facebook	A4 aktives Informationsverhalten je nach Dringlichkeit - Über das Wiki - Dringende Informationen in der Redax

Anhang

			- Ganz dringende Information per Telefon
166	Theoretisch könnte das Wiki auch andere Kommunikationswege ersetzen, wenn wirklich alle darauf zugreifen und Beiträge schreiben, bzw. sich dann vielleicht auch Diskussionen ergeben.	Ersetzen wenn alle zugreifen und Beiträge schreiben Wenn sich Diskussion ergibt	A5 fehlende Information im Wiki kompensieren durch - E-Mail - Telefon
167	Aber inhaltlich verwenden wir das Wiki überhaupt nicht, das funktioniert alles in der Redax, bzw. wenn Leute nicht regelmäßig kommen dann eben über E-Mail.	Wiki nicht inhaltlich verwendet	A6 Neuigkeiten über - E-Mail - Redax
168	Im Wiki haben wir vor allem technische und organisatorische Infos, wie Passwörter, gesammelt,	Wiki für folgende Inhalte Technisch Organisatorisch Passwörter	A7 Änderungen im Wiki machen und danach den anderen Bescheid geben
169	und da kann man sich schnell selber die Infos holen.	Im Wiki selber aktiv Informationen holen	
170	Wenn ich inhaltliche Sachen brauche, dann mache ich das eher per E-Mail oder über diesen Yahoo Group Kalender oder Delicious, wo wir was taggen können halt.	Inhaltlich über Delicious	
171	Je nachdem wie dringend es ist hole ich mir Informationen aktiv in der Redaktionssitzung, oder halt, wenn es ganz dringend ist per Telefon.	Dringende Informationen hole ich mir aktiv in der Redax Ganz dringend per Telefon	
172	Wenn ich im Wiki etwas nicht finde, dann würde ich ein E-Mail schreiben, außer, es ist ganz dringend, dann rufe ich jemanden an, wo ich weiß, die kennt sich aus.	Wenn ich im Wiki etwas nicht finde, dann würde ich ein E-Mail schreiben Ganz dringend per Telefon	
173	Neuigkeiten verkünden wir entweder per E-Mail oder in der Redaktionssitzung.	Neuigkeiten E-Mail Redax	
174	Wenn wir etwas diskutieren, dann wird das in der Redaktionssitzung besprochen.	Diskussionen in der Redax	
175	Also Seiten zusammenlegen, oder Sachen aus dem Wiki löschen, die doppelt drinnen sind, das wird dann nicht vorher besprochen, das macht man wenn es auffällt, gibt dann Bescheid oder so.	Änderungen im Wiki werden gemacht und danach gibt man Bescheid	B1 Transparenz - Wird immer besser - Wichtig, damit es für AnfängerInnen schnell nachvollziehbar ist
176	Ich glaube mit der Transparenz wird es immer besser.	Transparenz wird immer besser	B2 Wiki fördert Transparenz weil, - Informationen leicht zugänglich sind - Alles durchlesbar - Schnellere Information als durch Redax - Information besser gegliedert - Nett gestaltet - Eigenaktivität der UserIn
177	Wir bemühen uns sehr, alles zu dokumentieren, wie man etwas macht. Damit es für Leute, die neu dazu kommen, relativ schnell nachvollziehbar ist.	Wir bemühen uns Abläufe zu dokumentieren Damit es für neue schnell nachvollziehbar ist	B3 Transparenz durch - Wiki - Informationsveranstaltungen - Veranstaltungshinweise
178	Das Wiki hat sicher viel geholfen, weil man leicht Zugang hat und sich alles durchlesen kann.	Wiki hilft für Transparenz weil - Leicht zugänglich - Alles durchlesbar - Schneller informiert als durch Redax	B4 Häufigkeit der Information - Täglich E-Mails - Wöchentlich persönlich - Am Anfang zu viel - Bedarf der Gewohnheit - Selber bestimmbar wie sehr man sich engagiert

Anhang

179	Außerdem haben auch alle Zugriff und wenn man nur zu den Redaktionssitzungen kommt, dauert es eine Weile bis man alles versteht.		
180	Wir haben zwar immer diese Infoveranstaltungen am Anfang, bei denen wir mehr erzählen.	Informationsveranstaltungen	
181	aber es dauert danach sicher eine Zeit lang, bis man da reinkommt und über alle einzelnen Aufgabenbereiche Bescheid weiß	Zeit um alle Bereiche kennenzulernen	
182	E-Mails mit Veranstaltungshinweisen kommen fast jeden Tag.	Täglich Veranstaltungshinweise	C1 es dauert eine Zeitlang um alle Bereiche kennenzulernen
183	Redaktionssitzung ist einmal in der Woche.	Wöchentliche Redax	C2 Information im Wiki fehlt bei <ul style="list-style-type: none"> - Web 2.0 Tools - Screenshots - Schnittprogramme - Technische Details
184	Es hängt auch davon ab, wie intensiv man es betreiben mag.	Man kann selber aussuchen wie oft man etwas macht	
185	Die Infos gehen eigentlich fast jeden Tag raus.	Täglich E-Mails	
186	Das ist so eine Gewöhnungssache. Am Anfang war es mir zu viel aber mittlerweile gehört es einfach dazu.	Gewöhnungseffekt Am Anfang zu viel	
187	Es ist leichter die Informationen zu gliedern, dadurch kann man sich schneller Zugriff verschaffen.	Information besser gliederbar Schnellerer Zugriff	
188	Dadurch, dass es etwas Aktives hat, dass man also selber schneller etwas ausbessern kann und man sich am Anfang die Struktur anschaut, erleichtert es dann irgendwie auch den Zugang.	Leichter Zugang, weil man selber aktiv werden muss	
189	Das Wiki ist auch ein bisschen netter gestaltet, als irgendein Infozettel.	Nett gestaltet	
190	Es gibt sicher noch einiges wo man genauere Erklärungen machen könnte, zum Beispiel wie man bei Delicious einen Account anlegt. Das wäre für Leute, die das halt noch nicht automatisch machen oder sich mit diesen Web 2.0 Sachen noch nicht so auseinandersetzen.	Web 2.0 Tools noch besser erklären	
191	Man könnte auch mit Screenshots manches genauer erklären.	Screenshots fehlen	D1 alle Informationen im Wiki vorhanden um Beitrag gestalten zu können
192	Die Schnittprogramme könnte man auch besser erklären und ein paar so technische Sachen gibt es sicher noch.	Schnittprogramme Technische Sachen besser erklären	D2 persönliches Erklären -ist angenehmer als das Wiki zu verwenden - sollte durch Wiki ersetzt werden
193	Aber so dieses Grundgerüst wie was funktioniert, sollte alles da sein.	Man findet alles um einen Beitrag gestalten zu können	D3 soziales Miteinander wird durch Redax gestärkt
194	Im Wiki findest du alles, dass du jetzt einen Beitrag machen könntest. Aber es ist trotzdem angenehm, wenn man es sich von jemand anderen erklären lässt (lacht).	Es ist angenehmer, wenn man sich etwas erklären lassen kann	D4 Wiki fördert soziales Miteinander nicht, weil <ul style="list-style-type: none"> - Nicht alle regelmäßig das Wiki verwenden - Im Wiki keine Diskussionen entstehen (können)
195	Aber eigentlich sollte es das schon ersetzen können, dass du jemanden anrufst und dir persönlich alles erklären lässt.	Wiki sollte anrufen und persönliches erklären ersetzen	
196	Das soziale Miteinander wird bei uns eher durch die Redaktionssitzung gestärkt.	Soziales Miteinander wird durch Redax gestärkt	

Anhang

197	Das Wiki fördert das soziale Miteinander nicht, weil da eben nicht alle regelmäßig zugreifen.	Fördert nicht, weil nicht alle regelmäßig zugreifen	E1 Themen
198	Ich finde die Themen interessant.	Themen	E2 Radio machen als spannende Aufgabe
199	Ich find Radio machen spannend, weil man dieses inhaltliche mit dem technischen verknüpfen kann und weil es irgendwie etwas Kreatives ist	Radio machen ist spannend Radio machen ist kreativ Verknüpfung von Inhalt und Technik	E3 Radio machen als kreative Aufgabe
200	Und es Spaß macht in der Gruppe zu arbeiten.	Spaß in der Gruppe arbeiten	E4 Verknüpfung von Technik und Inhalt E5 Spaß in der Gruppe zu arbeiten
201	Wenn, spannende Sachen passieren und interessante Veranstaltungen sind holt mich das aus einem Motivationstief wieder heraus.	Erlebnissfaktor Interessante Veranstaltungen	
202	Und wenn man das dann auch gemeinsam macht, also wenn es dann eben so etwas gruppenspezifisches gibt, dass mehrere Leute gemeinsam zu einer Veranstaltung gehen oder zu zweit an einem Beitrag arbeiten, dann motiviert man sich einfach auch gegenseitig.	Gruppendynamik Gegenseitiges motivieren	F1 Erlebnissfaktor - Interessante Veranstaltungen - Ergebnisse
203	Ich mag diese Themenvielfalt und dass man einfach recherchiert und viel Neues lernt	Man lernt viel dazu	F2 dazulernen über verschiedene Themen
204	Also wenn es sich zeitlich überhaupt nicht mehr ausgeht, dass ich irgendetwas machen könnte.	Zeit	F3 die Gruppe - Dynamik - Gegenseitige Motivation - Sich eingebunden fühlen
205	Wenn man dann keine Zeit mehr zu den Sitzungen zu gehen, die anderen zu sehen und man nicht mehr so eingebunden ist, wäre das ein Grund aufzuhören.	In eine Gruppe eingebunden sein	F4 etwas Sinnvolles machen
206	Wenn wir uns halt alle plötzlich zerstreiten würden.	Gute Stimmung in der Gruppe	
207	Die Stimmung in der Gruppe ist irgendwie wichtig.	Gute Stimmung in der Gruppe	
208	Das Gefühl etwas Sinnvolles zu machen und dass da etwas weitergeht und das auch etwas Spannendes dabei heraus kommt.	Etwas sinnvolles machen Spannende Ergebnisse	
209	I: Wie wichtig ist dir da auch ...ahm verlässliche Information und Kommunikation mit den anderen? Es hilft, wenn man sich regelmäßig hört und die Infos auch weitergibt was die anderen gerade machen, weil das auch wieder motivierend ist.	Regelmäßige Treffen zur Informationsweitergabe	
210	Wir verwenden das Wiki zum Informationen sammeln, aber jetzt nicht so zum inhaltlichen Arbeiten obwohl es natürlich schon auch hilft.	Wiki zur Informationssammlung Wiki hilft beim inhaltlichen Arbeiten auch	G1 Zeit
211	Wir haben auch eine Linksammlung für unsere Retweetsendungen im Wiki, wo das Wiki auch das inhaltliche Arbeiten erleichtert.	Wiki hilft beim inhaltlichen Arbeiten (Retweet)	G2 gute Stimmung in der Gruppe
212	Meistens schau ich ins Wiki, wenn ich schnell Infos brauche. Passwörter zum Beispiel oder Telefonnummern, E-Mail Adressen oder technische Details. Für diese Dinge ist es sehr praktisch.	Wiki für Passwörter Telefonnummern E-Mailadressen Technische Details	G3 Informationsweitergabe über regelmäßige Treffen
213	Die neuen RedakteurInnen finden im Wiki die ganzen Abläufe und die einzelnen Aufgabenbereiche beschrieben. Sie können dann, wenn sie das erste Mal etwas machen alles noch mal nachlesen.	Alle Abläufe und Aufgabenbereiche sind im Wiki beschrieben Man kann alles noch mal nachlesen	G4 Wiki um - Informationen zu sammeln - Beim inhaltlichen Arbeiten zu unterstützen - Passwörter nachzuschlagen

Anhang

			<ul style="list-style-type: none"> - Telefonnummern - E-Mailadressen - Technische Details
214	Wenn Leute noch nicht gewohnt sind, mit dem Wiki zu Arbeiten	Ungewohnt mit Wiki zu arbeiten	
215	Wenn sie persönlichen Kontakt lieber haben	Lieber persönlichen Kontakt	
216	Damit die Leute zuerst lesen bevor sie nachfragen, sollte man sie einfach (liebepoll) dazu auffordern.	Aufforderung	H1 Gründe nicht im Wiki nachzuschlagen <ul style="list-style-type: none"> - Es ist angenehmer sich etwas persönlich erklären zu lassen - Lieber persönlichen Kontakt - Nicht gewohnt mit dem Wiki zu arbeiten
217	Ich habe von Anfang an Sachen geschrieben, weil wir uns im Dach aufgeteilt haben wie wir diese Bedienungsanleitung, also alle Infos die wir eh schon gehabt haben, mal schnell ins Wiki packen, damit da mal so ein Grundding fertig ist.	Aufgaben aufgeteilt	H2 Information, die gelesen wird <ul style="list-style-type: none"> - Passwörter - Telefonnummern - E-Mailadressen - Technische Details - Abläufe
218	Mir hat es Spaß gemacht, weil ich solche Dinge gerne mache. Es funktioniert zwar nicht gleich alles, aber ja, es ist ganz wichtig es zu machen.	Macht Spaß einfach machen, auch wenn es nicht sofort funktioniert	H3 Gründe im Wiki nachzuschlagen <ul style="list-style-type: none"> - Man kann alles nachlesen - Man wurde aufgefordert
219	Wir sollten noch stärker betonen, dass das Editieren des Wiki keine Dachfunktion ist, sondern, dass alle sich daran beteiligen können und sollen.	Editieren wird als Dachfunktion wahrgenommen Alle dürfen editieren	
220	Für die neuen RedakteurInnen braucht es auch eine Zeit lang bis man alle diese Abläufe durchschaut hat und einem dann eben auffällt, wo jetzt noch etwas fehlt oder was es da noch gibt, was man da ergänzen kann.	Abläufe durchschauen	I1 Gründe im Wiki zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Aufgaben aufgeteilt - Macht Spaß - Alle dürfen editieren - Wenn es schnell geht
221	Wenn etwas nicht so wichtig ist, also diese detaillierten Erklärungen, dann ändere ich das nicht sofort, da gibt es meistens noch genug andere Sachen, die vorher noch wichtig sind.	Wichtigere Dinge werden zuerst erledigt	I2 Voraussetzungen um im Wiki zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Es probieren, auch wenn etwas nicht sofort funktioniert - Abläufe durchschauen - Zeit
222	Außer es sind jetzt so diese Passwortsachen, die ganz schnell gehen, das ändere ich sofort.	Einfache Dinge werden schneller geändert	I 3 Gründe nicht zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Wichtigere Dinge zu tun - Zeitmangel -
223	Ein Wiki braucht teilweise viel Zeit, wenn man das schön und übersichtlich macht.	Zeit	I4 sich löschen trauen
224	Ein Wiki ist etwas, dass sich entwickelt.	Wiki entwickelt sich	I5 Wiki ist etwas, dass sich entwickelt.
225	Man muss sich dann auch trauen wieder Seiten zu löschen, nicht dass das dann ein Sauhaufen wird.	Auch löschen trauen	
226	Am Anfang gibt es auf jeden Fall so eine Einführung in alle Tools, die wir verwenden und dann gibt es halt auch ab und zu je nach Person individuelle Einschulungen.	Individuelle Einschulungen je nach Person	
227	Absagen, wenn jemand nicht zu einer Redax kommt, bekommt man entweder per Mail oder per Handy als SMS.	Mail SMS	

Anhang

228	Sendungsverantwortung Über den E-Mailverteiler von der Yahoo Group kann man recht angenehm Protokolle oder sonst irgendwelche Veranstaltungen rausschicken.	E-Mailverteiler für Protokolle E-Mailverteiler für Veranstaltungen	A1 Kommunikationswege - Mail - SMS - E-Mailverteiler für Protokolle - E-Mailverteiler für Veranstaltungen - Informationsgespräch - Internet - Redaktionssitzung
229	aktiv Informationen geholt Dadurch, dass ich mich da erst einfinde und generell für mich das noch alles neu ist und ich noch überhaupt keinen Plan habe, habe ich halt immer wieder Leute gefragt und das war großteils per Mail.	Wenn man neu ist, gibt es viele Fragen Fragen per E-Mail Aktiv	A2 AnfängerInnen haben viele Fragen via E-Mail Persönlich in Redax
230	E-Mail funktioniert auch sehr angenehm, weil die alle voll schnell Mails checken und Mails beantworten. Deswegen habe ich auch immer per Mail gefragt.	E-Mail ist angenehm weil man schnell Antwort bekommt	A3 aktiv Information einholen - Angenehm über E-Mail weil schnell - Je nach Bedarf - Bis zu zwei Mal pro Woche - Täglich eigene Mails checken - Wöchentlich in Redax
231	Ich habe schon oft gefragt, das war wahrscheinlich zweimal in der Woche, also unterschiedlich auch eben wieder, was für eine Funktion ich hatte.	Zwei Mal in der Woche Information eingeholt – je nach Funktion	A4 Wiki als Informationsplattform für -Aufgabenbeschreibung -Links -Adressen
232	Für mich war das Wiki bis jetzt mehr so ein Ort, wo man Informationen findet wie man zum Beispiel verschieden Aufgaben erfüllt, bzw. wo man Links zu anderen Websites und Adressen findet.	Wiki als Informationsplattform für -Aufgabenbeschreibung -Links -Adressen	A5 Wiki als Kommunikationsplattform nicht bekannt
233	Dass man das Wiki zur Kommunikation verwenden könnte, war mir bis jetzt nicht bewusst.	Wiki zum kommunizieren unbekannt	A6 Fehlende Info im Wiki per E-Mail von kompetenter Person einholen
234	Ich glaube nicht, dass das Wiki Funktionen von einem E-Mailverteiler ersetzen kann. Wenn das Wiki eine Mailverteilerfunktion dabei hätte, wäre das schon angenehm, weil man dann nur eine Webadresse hat und nicht zwei Seiten.	Wiki kann Mails nicht ersetzen Wiki mit Mailverteilerfunktion wäre praktisch Angenehmer, wenn man nur eine Seite für RaSt checken müsste	
235	Wenn man mal weiß, wie alle Redaktionsabläufe funktionieren, schaut man nicht mehr so oft in die Wiki wie in den eigenen Mailaccount zum Beispiel. Die eigenen Mails checkt man ja doch spätestens jeden zweiten Tag.	Wenn man Redaktionsabläufe kennt, schaut man seltener ins Wiki Mails sieht man jeden Tag an	
236	Ich habe schon den Eindruck, dass das Wiki alle relevanten Informationen über den Ablauf zur Verfügung stellt.	Wiki liefert alle relevanten Informationen über Ablauf	
237	Das Wiki ist halt sehr rustikal vom Aufbau her. Man hat nur diese eine Seite mit der Schlange mit ewig vielen Titeln von irgendwas. Das könnte man vielleicht noch übersichtlicher anlegen.	Übersichtlicher gestalten	
238	Um Informationen zu bekommen, braucht man keinen Schnickschnack.	Simpel gestalten	
239	Wenn ich im Wiki etwas nicht finde, dann würde ich eine E-Mail schreiben an jemanden, der sich auskennt.	Fehlende Info im Wiki per E-Mail von kompetenter Person einholen	
240	Neuigkeiten sollten so wie bisher per E-Mail verkündet werden, das ist glaube ich der beste Weg.	Neuigkeiten per E-Mail	

Anhang

241	Dadurch, dass ich noch ganz am Anfang bin, ist das teilweise schon noch recht schwer alles zu durchschauen.	Transparenz am Anfang nicht gegeben	B1 Transparenz - Erst mit der Zeit - Weil man immer nachfragen kann - Ständige Verfügbarkeit von Informationen im Wiki - Komplettes Wiki
242	Am Anfang war ich schon überfordert, weil viel eben über Internet gemacht wird. Ich bin zwar jemand, der täglich Mails checkt, aber sonst mache ich wenig im Internet.	Am Anfang überfordert Viele Abläufe über Internet Wenig Erfahrung mit Internetkommunikation	B2 keine Transparenz - Am Anfang - Überforderung am Anfang
243	Da gibt es schon sehr viele Dinge wie den ftp loader, diese Archive, den Yahoo Kalender und so Dinge, die die Arbeit sehr erleichtern, das ist mir auch erst nach und nach klar geworden. So etwas dauert immer, wenn man wo neu dazu kommt.	Transparenz braucht Zeit	
244	Ich bekomme mit den automatischen Erinnerung vom Verteiler ca. zwei Mails pro Tag. Von dem her ist es jetzt nicht immer eine Mail von irgendjemanden der will. Also passt die Menge in diesem Ausmaß für mich.	2 Veranstaltungsmails täglich über Verteiler Ausmaß passt Nicht immer Mail mit Anforderungen	C1 Häufigkeit der Informationen - 2 Veranstaltungsmails täglich - Passend - 1 Mail mit direkten Fragen pro Woche - 1 Redaktionssitzung pro Woche
245	E-Mails von Leuten, die etwas sagen wollen, kommen maximal ein Mal pro Woche. Ansonsten werden diese Dinge ohnehin bei der Redaktionssitzung besprochen.	Mails mit direkten Anforderung/Aussagen ein Mal pro Woche Ansonsten Besprechung in der Redax	C2 Teilbereiche - Mit der Zeit klarer - Alle im Wiki erklärt
246	Das Wiki war schon recht angenehm um sich besser auszukennen, weil da zum Beispiel zu jeder Aufgabe ob es jetzt Sendungsverantwortung ist, oder Technik oder was auch immer. Es gibt immer einen Eintrag in der Wiki und man kann nachschauen und die wichtigsten Schritte und Sachen, die man beachten muss, stehen drinnen.	Wiki angenehm um Durchblick zu bekommen Jeder Bereich wird erklärt	C3 Wünsche ans Wiki - Screenshots - Übersichtlichere Startseite
247	Bevor man da jemanden auf die Nerven geht und fragt, kann man auf jeden Fall mal reinschauen. Von dem her hilft es auf jeden Fall und wenn man es dann wirklich noch immer nicht checkt, dann kann man ja noch immer jemanden fragen. Das erleichtert schon viel, vor allem für jemanden, der neu dazu gekommen ist.	Wiki schon die Nerven der alten RedakteurInnen Man kann immer nachfragen Wiki ist immer verfügbar und erleichtert dadurch Durchblick	D1 Wiki liefert alle relevanten Informationen über Abläufe
248	Inhaltlich fehlt mir nichts.	Inhalt ist komplett	D2 Wiki kann Mails nicht ersetzen
249	Im Sinne der Übersichtlichkeit wäre es cool zum Beispiel, dass man es entweder so nach Art von Beiträgen ordnen kann, oder dass man sich auf der Startseite genauer auskennt.	Startseite übersichtlicher strukturieren	D3 Wiki mit Mailfunktion wäre hilfreich
250	Es wurde in der Redax auch besprochen, wie bzw. ob man einen bestimmten Beitrag löschen soll weil er doppelt vorkam, bzw. generell wie man das Wiki besser strukturieren könnte.	Bessere Struktur wird schon diskutiert	D4 Wiki schon die Nerven der langjährigen RedakteurInnen, weil sie bei Fragen auf das Wiki verweisen können
251	Dann gab es auch noch Probleme bezüglich löschen von dem Link.	Technische Probleme mit dem Wiki	D5 Wiki wird in der Redax diskutiert
252	Also das Wiki liefert schon alle Infos, die man braucht in Form eines Textes. Was noch fein wäre, wenn man einen Screenshot hat. Also das man zum Beispiel beschreibt, wie man mit einem Schnittprogramm umgeht, für Leute, die sich gar nicht gar nicht damit auskennen.	Screenshots als Ergänzung	D6 Wiki beeinflusst soziales Miteinander nicht
253	Ich glaub nicht, dass das Wiki das soziale Miteinander sonderlich beeinflusst, weder positiv noch negativ.	Wiki beeinflusst soziales Miteinander nicht	D7 Wiki beeinflusst verbale Kommunikation nicht
254	Also ein positiver Aspekt ist halt, wenn man Fragen hat.		
255	Oder wenn man immer wieder neue Leute hat, die dazu kommen, dass man das halt nicht jedes Mal neu erklären muss, sondern einfach sagen kann: „Da gibt es das Wiki und da steht die Erklärung drauf.“	Hinweis auf Wiki geben Man muss nicht immer alles erklären	

Anhang

256	Ich glaub nicht, dass das Wiki die verbale Kommunikation stört oder irgendwie negativ beeinflusst oder verringert oder so.	Wiki beeinflusst verbale Kommunikation nicht	E1 interessantes Thema
257	Radio Stimme bietet für mich eine gute Möglichkeit im Bereich des Radiomachens Erfahrung zu sammeln.	Erfahrung mit Radio	E2 Verantwortung durch Funktion
258	Radio war schon immer eine Idee nur war das eigentlich ziemlich unerreichbar.	Radio machen endlich erreichbar	E3 Weiterbildung, Wissenserweiterung
259	Natürlich war es dann auch noch angenehm, als ich gesehen habe, das ist von der Initiative Minderheiten, also nicht irgendein „bla bla Radio“ sondern mit interessanten Themen.	Interessantes Thema	
260	Also durch das Dach ist ja auch immer etwas da, also eine dauerhafte Funktion und eine Verantwortung.	Verantwortung durch Dachfunktion	
261	Dadurch dass es ein gesellschaftskritisches Radio ist, würde ich sagen, ist es immer wieder auch Weiterbildung zu verschiedensten Themen und von dem her ist es persönlich auf jeden Fall wissensmäßig auch eine Bereicherung.	Weiterbildung, Wissensbereicherung	F1 Erfahrung mit Radio sammeln
262	Stress eigentlich, weil ich doch sehr viel beschäftigt bin und ab und zu muss man halt auch leider auf Sachen verzichten.	Zeit	
263	Ein Grund aufzuhören, ist zu wenig Zeit und da muss man dann einfach einen Schlussstrich ziehen und Arbeit vorziehen, weil es halt leider nicht anders geht.	Arbeit hat Priorität	G1 technische Ausstattung - Aufnahmegerät - Computer - Internetzugang - Schneideprogramm - Weniger Websites wären bequemer für Administration
264	Also es gibt ja auch immer ein Feedback und so weiß man, ob man etwas gut oder verbesserungswürdig gemacht hat.	Feedback	G2 Zeit
265	Von der Informationen her ist es so, dass man immer wieder auf das Wiki schauen kann oder Leute fragen.	Information über Wiki oder persönlich	G3 Kommunikation - Feedback - Information über Wiki - Persönliche Information
266	Geräte und so kann man sich ausborgen.	Aufnahmegeräte	G4 Arbeit (Geld?) hat Priorität
267	Computer hab ich sowieso, die Voraussetzung ist gegeben und ich denk mir heutzutage hat jeder irgendwie Zugang zu einem Computer und zum Internet.	Computer Internet	
268	Egal für welche Aufgabe, überall brauchst du Internetzugang, einen Mailaccount und einen Computer mit einem Schneideprogramm.	Mailaccount Schneideprogramm	
269	Das Wiki habe ich zum ersten Mal gesehen, als uns das jemand vom Dach bei einem Informationsgespräch alles gezeigt hat. Das war noch bevor ich überhaupt dabei war.	Informationsgespräch Wikivorstellung bei Informationsgespräch	H1 Gründe das Wiki nicht zu verwenden - Redaktionsabläufe sind bekannt - Schon lange bei Radio Stimme - Wenig Erfahrung mit Internetkommunikation - Unklar welche Inhalte zu finden sind
270	Kurz nachdem ich dabei war, habe ich mich angemeldet. Dann habe ich mich sofort mal umgesehen, was es da für Sachen gibt, und was drinnen steht.	Anmeldung Umsehen welche Informationen man findet	H2 Anreize um im Wiki zu lesen - übersichtlichere Struktur - übersichtliche Startseite - Einfaches Layout ohne Schnickschnack - Auf Informationen im Wiki hinweisen - Vorstellung des Wikis (Informationsgespräch) - Sich anmelden müssen

Anhang

271	Anfangs habe ich nicht sofort gecheckt, dass auf der Wiki so viele Informationen drauf sind, und dann habe ich immer gefragt.	Nicht sofort verstanden, dass viele Informationen auf der Wiki zu finden sind	H3 Gründe um aus eigener Motivation im Wiki zu lesen - Wissen, dass was man findet
272	Erst seit ich weiß, dass so viele Infos drauf sind, suche ich eigentlich immer zuerst im Wiki und versuche dann erst jemand anderen kontaktiert.	Wissen über die vorhandene Information	
273	Ich erwarte mir vom Wiki hauptsächlich die Dinge, die ohnehin oben sind. Als beispielsweise wie ich was mache, bei welcher Funktion, Links, Passwörter und die Benutzernamen und diese Dinge eben.	Anleitungen für Aufgabenbereiche Links Passwörter Benutzernamen	
274	Das erste Mal schreiben probiert habe ich durch deine Aufforderung.	Schreiben nach Aufforderung	I1 Gründe nicht im Wiki zu schreiben - Keine Erfahrung mit Wikisoftware - Technische Probleme - Komplizierte Struktur - Kein intuitives Schreiben möglich - Man muss sich aktiv mit dem „wie“ auseinandersetzen - Kein Bedarf - Jemand anderer fühlt sich verantwortlich
275	Es war ein bisschen unübersichtlich und auf die Schnelle habe ich nicht gewusst, wie man da jetzt etwas schreiben kann. Vielleicht stelle ich mir das auch nur zu kompliziert vor.	Unübersichtlich Nicht intuitiv zum Schreiben Kompliziert	I2 Gründe im Wiki zu schreiben - Aufforderung
276	Ich habe bis jetzt leider noch nicht Zeit gehabt etwas mich damit zu beschäftigen. Aber ich glaube, wenn man sich kurz einmal dahinter setzt, dann geht das schon.	Man muss sich damit beschäftigen wie man schreiben kann	I3 Voraussetzungen um im Wiki schreiben zu können - Zeit - Wille - Sich zuständig fühlen
277	Bezüglich ergänzen oder generell war jetzt so nicht wirklich der Bedarf zurzeit, oder es hat jemand anderes gemacht.	Kein Bedarf Jemand anderer hat geschrieben	
278	Wenn ich es machen will oder mich damit beschäftigen will und die Zeit dazu habe, dann tue ich das auch.	Zeit Wille	
279	Wenn das meine Aufgabe ist, weil ich bei einer Redax sage, dann werde ich mich schon dahinter setzen und das machen.	Aufgabenverteilung, sich zuständig fühlen	
280	Es gibt ein ziemlich klares Konzept was sie mit den AnfängerInnen machen. Also bestimmte Dinge, mit denen man anfängt. Das hat mir persönlich auch sehr geholfen.	Klares Einschulungskonzept hilft	
281	Am Anfang haben sie erzählt über das Selbstverständnis, dann haben wir eine Technikeinschulung gehabt und sind einmal ins Studio mitgegangen. Danach macht man dann diese ganzen Stationen, die funktionsmäßig existieren bei Radio Stimme durch.	Selbstverständnis vorgestellt Alle Funktionen durchmachen, die existieren	A1 Informationskanäle - Einschulung - Redaktionssitzung - E-Mail - Über Yahoo Group mailen - Telefon - Wiki - Doodle
282	Hauptsächlich habe ich für die Retweetsendung mit der Sendungsverantwortung Kontakt gehabt. Das war erstmals in den Redaktionssitzungen, wo wir so grob besprochen haben was halt passieren wird.	Für Beiträge mit Sendungsverantwortung Kontakt Redaktionssitzung	A2 klares Einschulungskonzept -Selbstverständnis dargestellt -alle Funktionen durchmachen
283	Wenn ich oder wenn sie Fragen hatten, haben wir per Mail kommuniziert.	E-Mail	A3 Kommunikation bei der Beitragsgestaltung - Redaktionssitzung

Anhang

			<ul style="list-style-type: none"> - E-Mail - Veranstaltungsverteiler als Ideeninput
284	Ab und zu über die Yahoo Group gemailt.	Über Yahoo-Group mailen	A4 aktive Informationseinholung <ul style="list-style-type: none"> - Über Yahoo Group mailen - Telefon - Fragen notieren und in Redax stellen - Redaktionssitzung - Wiki
285	Ich rufe selten an, nur wenn dann keine Zeit mehr bleiben würde. Das hat bis jetzt eigentlich auch gut funktioniert, bis auf zwei Mal, wo sie meine Nummer nicht gekannt haben... und nicht abgehoben haben.	Telefon nur wenn es dringend ist	A5 Information leichter, wenn man etwas erklärt bekommt
286	Von der Yahoo Group bekomme ich jeden Tag mehrere Mails, was ich auch gut find, weil man halt am Laufenden ist und Themenideen bekommt.	Mails von Yahoo Group mehrere täglich Ausmaß ist gut, weil man am Laufenden bleibt Input für Themen	A6 keine aktuelle Information im Wiki
287	Wenn ich jetzt für eine Sendung intensiver an etwas arbeite so wie jetzt, dann sind es drei Tage lang jetzt doch vier Mails pro Tag, die ich geschrieben habe und auch ungefähr vier, die ich zurückbekommen habe, pro Tag.	Vier Mails pro Tag geschrieben wenn Beitrag gestaltet wird Vier Mails pro Tag erhalten bei Beitragsgestaltung	A7 Informationsprioritäten – zuerst die wichtigen Dinge Anleitungen Passwörter Accounts
288	Wenn gerade jemand zur Verfügung ist zum Beispiel bei den Redaktionssitzungen, dann frage ich direkt.	Direktes Fragen, wenn jemand zur Verfügung steht (Redax)	A8 Neuigkeiten über E-Mailverteiler, wenn persönlich auch über Telefon
289	Ich notiere mir die Fragen und stell sie dann in der Redaktionssitzung.	Notierte Fragen in Redax stellen	
290	Häufig ist es auch so, dass ich ins Wiki schau, weil die meisten Sachen eh sehr detailliert dort beschrieben sind. Das reicht meistens.	Aktiv im Wiki suchen Detaillierte Information über Wiki reicht meistens aus	
291	Ich tue mir meistens leichter, wenn es mir wer erklärt.	Leichter, wenn man es erklärt bekommt	
292	Natürlich ist es auch praktisch, weil nicht jederzeit wer zur Verfügung steht, dann les ich kurz nach und das ist eigentlich auch ganz ok.	Praktisch, weil Wiki jederzeit zur Verfügung steht	B1 Hilfreich für Transparenz <ul style="list-style-type: none"> - Klares Einschlusskonzept - Wiki, weil immer verfügbar - Erfahrung mit den Funktionen
293	Es sind ja nicht immer alle bei den Redaktionssitzungen für diese Leute kann das Wiki schon auch sinnvoll sein. Zum Beispiel machen wir uns jetzt für die Klausur über das Wiki aus wer was mitnimmt. Und Vorschläge für den Ort sollen auch übers Wiki gemacht werden.	Wiki hilfreich, wenn man nicht zur Redax kommen kann Organisatorische Dinge für Klausur über das Wiki	B2 Wiki fördert Transparenz -immer verfügbar -nachlesen, wenn man nicht zur Redax kommen kann
294	Aber ich würde nicht sagen, das ist ein Ersatz.	Wiki kein Ersatz	
295	Das mit der Klausur war das erste Mal, dass ich überhaupt etwas hineingeschrieben habe in das Wiki.	Klausur als erstes Schreiberlebnis im Wiki	C1 Transparenz beim Beiträge gestalten
296	Sonst habe ich nur nachgeschaut, wenn ich irgendwie welche Fragen hatte. Ich habe jetzt nicht durchgeblättert. Es war mehr nur so ein abfragen von Informationen. Ich habe es nicht verwendet um damit zu kommunizieren.	Wiki verwendet, wenn konkrete Informationen benötigt wurden Kein durchblättern Kein kommunizieren über Wiki	C2 fehlende Einträge im Wiki bei <ul style="list-style-type: none"> - Kooperationen - Organisatorisches - Zukunftsprojekte - Delicious - Schneideprogramme
297	Die grundlegenden Dinge wie etwas abläuft, findet man im Wiki schon.	Grundlegende Abläufe finden sich im Wiki	C3 nicht alle Wikiseiten durchgelesen

Anhang

298	Die aktuellen Sachen findet man im Wiki nicht.	Keine aktuellen Informationen im Wiki	C4 keine Transparenz weil nicht in Organisatorisches involviert
299	Aktuelle Dinge würde ich einfach über die Yahoo Group kundtun, wenn es alle betrifft. Wenn es einzelne betrifft würde ich entweder anrufen oder halt mailen.	Allgemeine Neuigkeiten, Aktuelles über Mailverteiler kommunizieren Wenn einzelne betroffen sind von Aktuellem, dann persönliches Mail oder Telefonat	
300	Bei Infos, die nicht im Wiki sind kommt es natürlich darauf an, wie dringend es ist. Ich würde wahrscheinlich bei der nächsten Redaktionssitzung fragen oder anregen, dass eine Wikiseite gemacht wird.	Bei fehlenden Informationen Wikiseite anregen	
301	Was die praktischen Tätigkeiten, also das Erstellen von Beiträgen, glaube ich mittlerweile, dass ich schon den Überblick habe.	Überblick beim Beiträge gestalten	D1 Wiki stellt die Abläufe gut dar
302	Aber organisatorische Sachen, wie Kooperationen mit anderen Organisationen oder was die Verbindung zum Initiative Minderheiten Büro betrifft, die großen Projekte für die Zukunft, Logoänderungen, Visitenkarten drucken und solche Dinge, da habe ich halt gar keinen Einblick.	Keine Ahnung über Kooperationen mit anderen Organisationen, keine Ahnung über Zukunftsprojekte keine Ahnung über organisatorische Dinge	D2 Wiki für organisatorische Dinge
303	Ich frage dann bei diesen organisatorischen Dingen in der Redaktionssitzung schon sporadisch nach, aber man bekommt nur einen kleinen Teil mit.	Wenig Ahnung über Organisatorisches	D3 Wiki kann persönlichen Kontakt nicht ersetzen -keine aktuellen Informationen im Wiki
304	Also solche Sachen über Kooperationen stehen eigentlich gar nicht im Wiki.	Keine Informationen über Kooperationen im Wiki	D4 damit Wiki soziales Miteinander zu fördert - Internetaffinität notwendig - Profile über RedakteurInnen im Wiki erstellen
305	Ich muss aber auch zugeben, dass ich bis jetzt noch nicht alles angeschaut hab.	Nicht alle Wikibeiträge durchgeschaut	D5 soziales Miteinander wird gefördert - Durch Kennenlernen der Persönlichkeiten - Informelle Gespräche (nach Redax, Schulung,...) - Persönlichen Kontakt
306	Ich habe de facto derweil nichts mit diesen organisatorischen Sachen zu tun, weil die Dachfunktion machen derzeit zwei andere Personen.	In organisatorisches nicht involviert	
307	Also diese Dinge wie Kooperationen interessiert mich schon, weil man als Redakteurin Radio Stimme auch repräsentiert.	Kooperationen sind interessant, weil man das auch repräsentiert	
308	Zu den Schneideprogrammen gibt es noch nichts, aber das ist natürlich irrsinnig aufwendig so etwas zu schreiben, glaube ich.	Keine Seiten über Schneideprogramme	
309	Diese Sache mit Delicious habe ich auch noch nicht ganz durchschaut, da gibt es auch noch eine fehlende Seite.	Delicious	
310	Bisher hat mir gereicht, dass ich die Accounts, die Passwörter usw., dass ich die Anleitungen finde und damit war ich eigentlich auch schon ausgelastet.	Mit Accounts, Passwörtern und Anleitungen bisher ausgelastet	
311	Zuerst informiert man sich halt über das, was man zu tun hat. Später, wenn man das dann im Griff hat, wird der Rest interessant.	Zuerst über die notwendigen Dinge informieren	
312	Terminvereinbarung über Doodle für die Klausur	Doodle	
313	Diese Sachen, die halt längere Perioden abdecken, das war offenbar nicht so wichtig das gleich zu erzählen.	Dinge, die über längere Perioden laufen, erfährt man erst mit der Zeit	
314	Persönliche Kontakte haben für mich auch irgendwie viel damit zu tun, dass man jetzt nicht nur die Funktion von dieser Person kennenlernt, sondern auch die Person an sich.	Für Soziales Miteinander muss man auch die Persönlichkeiten kennenlernen	
315	Nach der Redaktionssitzung geht man noch etwas trinken und es wird geredet.	Plaudern nach der Redax	

Anhang

316	Man könnte vielleicht Profile erstellen im Wiki mit Daten zu den Personen.	Profile über die Leute erstellen im Wiki	
317	Aber Leute lernt man auf der persönlichen Ebene im direkten Kontakt besser kennen. Wenn man zum Beispiel bei jemanden zu Hause Einschulung macht und dann auch noch gemeinsam kocht und isst und plaudert.	Direkter Kontakt ist zum Kennenlernen besser als virtuell (Wiki, Mails)	E1 Interesse am Radio
318	Das soziale Miteinander geht über die Mails aber auch nicht so gut.	Miteinander über Mails auch nicht gut	E2 Freizeit wertvoll gestalten
319	Ich bin auch überhaupt kein so ein internetaffiner Mensch, der auch seine sozialen Kontakte über Internet und Facebook abwickelt.	Internetaffinität um soziale Kontakte über Web abzuwickeln	E3 theoretisches Wissen anwenden
320	Ich brauche das irgendwie, dass ich die Person auch vor mir sitzen habe.	Je nach Person persönlicher Kontakt wichtig	
321	Mich interessiert Radio, darum habe ich mir gedacht, dass es interessant wäre zu Radio Stimme zu gehen.	Interesse am Radio	F1 Spaß
322	Ich möchte in meiner Freizeit etwas machen, was für mich persönlich wertvoll ist und für andere eben auch. Da ist das Minderheitenradio adäquat.	Freizeit wertvoll gestalten	F2 Durchhaltevermögen beweisen im Medienbereich
323	Außerdem wollte ich die Dinge, die von den Workshops her kann auch mal anwenden.	Theoretisches Wissen anwenden	F3 Erfahrungen sammeln
324	Einfach um Erfahrungen zu sammeln.	Erfahrungen sammeln	F4 Intelligente Aussagen zu schwierigen Themen hören
325	Um nachzuweisen, dass ich mal eine Sache länger durchziehe mit medienpraktischer Erfahrung.	Durchhaltevermögen im Medienbereich beweisen	F5 Guten Beitrag machen
326	Die Überwindung ist einfach nur sich hinzusetzen, aber wenn ich dann arbeite macht es eigentlich nach fünf Minuten wieder Spaß.	Die Arbeit macht Spaß	F6 Kontakt mit Menschen bietet Entwicklungspotential
327	Ich schneide einfach gerne.	Schneiden macht Spaß	
328	Die Themen sind keine „Wohlfühlthemen“. Dann hört man sich an wie die Leute damit umgehen, das ist dann wieder das interessante, ein cooles Zitat, oder eine intelligente Antwort auf die Frage und dann freut man sich, das holt einen dann wieder heraus.	Intelligente Aussagen zu schwierigen Themen hören	
329	Ich möchte einfach einen guten Beitrag machen.	Guten Beitrag machen	
330	Immer, wenn man mit irgendwelchen anderen Menschen redet kann man sich weiter entwickeln.	Kontakt mit Menschen bietet Entwicklungspotential	
331	Das hängt von Zeitressourcen ab und Ressourcen, wie ich mich finanziell über Wasser halten kann. Wenn es nicht anders geht, müsste ich halt das als eines der Dinge als erstes streichen.	Zeit Finanzielle Ressourcen	G1 Zeit
332	Hauptsächlich diese Rahmenbedingungen, sonst hab ich bisher nichts auf persönlicher oder thematischer Ebene gefunden, dass mich abschrecken würde.	Persönliche und thematische Ebene passen	G2 finanzielle Ressourcen
333	Unterstützung, also dass man nachfragen konnte und dass das schon auch erwünscht war.	Unterstützung durch RedakteurInnen Fragen sind willkommen, offene Kommunikation	G3 interne Kommunikation - Unterstützung - Offene Kommunikationsatmosphäre - Feedback - Wiki zum Einstieg - E-Mails - Redax

Anhang

334	Also technisch habe ich alles daheim, das Schneideprogramm auf dem Computer.	Technisch (Schneideprogramm, Computer)	G4 technisches Equipment (Schneideprogramm, Computer)
335	Feedback habe ich auch immer bekommen und es war detailliert auch, ich glaube schon, dass mir das auch etwas bringt.	Feedback	
336	Interne Kommunikation ist in dem Sinn schon sehr wichtig für mich weil die Unterstützung und das Feedback bekomme ich ja nur über die interne Kommunikation. Das ist hauptsächlich über Mail gelaufen und über die Redaktionssitzung.	Unterstützung über E-Mail und Redax	H1 Gründe das Wiki zu lesen <ul style="list-style-type: none"> - Praktisch zum Einstieg - Aufforderung durch andere RedakteurInnen - Aktuelle Anlässe, kein blättern - Schnell - Man belästigt niemanden - Jederzeit verfügbar - Enthält alle Informationen
337	Das wird wahrscheinlich auch nicht ewig sein, also ich habe immer eine Seite Wiki offen gehabt und eine Seite Schneideprogramm oder Moderation und habe mich da die Punkte hinunter gearbeitet, Insofern war es eigentlich wichtig.	Anfangs immer Wiki offen gehabt	H2 Gründe das Wiki nicht zu lesen <ul style="list-style-type: none"> - Keinen - Nutzungssozialisation - Leichter, wenn man Informationen erklärt bekommt - Ausgelastet mit bisherigen Themen
338	Zum Einsteigen ist das Wiki sicher total wichtig, aber wenn ich es dann zum fünften Mal mache werde ich es wahrscheinlich nicht mehr offen haben.	Wiki ist wichtig zum Einstieg	H3 nachgeschlagen wurde <ul style="list-style-type: none"> - Technik - Accounts - Retweetsendung - Deadlines
339	Ich habe mir wegen eines Hinweises, dass ich etwas im Wiki anschauen kann schon noch einer Woche im Wiki nachgeschlagen.	Hinweis von anderen RedakteurInnen	H4 Es fehlt <ul style="list-style-type: none"> - Moderationstechnik - Schneiden - Kooperationen
340	Das erste waren Sachen zur Technik und dann in weiterer Folge waren es hauptsächlich die Accounts.	Technik Accounts	
341	Zuletzt habe ich mir die Sachen mit der Retweetsendung angeschaut. Auch aus aktuellem Anlass und eben die Accounts nachwievor, weil ich kann mir das nicht alles merken.	Aktueller Anlass Retweetsendung	
342	Deadlines wann welche Dinge vor der Sendung erledigt werden müssen, schau ich auch immer wieder mal nach.	Deadlines	
343	Es gibt keinen Grund nicht nachzuschlagen.	Keinen Grund nicht nachzuschlagen	
344	Ich finde es sehr angenehm dort nachschauen zu können. Es geht schnell und ich brauche niemanden zu belästigen.	Schnell Man belästigt niemand, ist unabhängig	
345	Es könnte eigentlich viel mehr drinnen stehen zum Beispiel zu Themen wie Moderationstechnik, Schneiden und Abläufen eben. Diese Accounts, finde ich eigentlich alle ganz gut und die Klausurberichte. So grundlegende Informationen wie Kooperationen, das würde ich schon auch gut finden, dass das drinnen steht.	Es fehlt <ul style="list-style-type: none"> - Moderationstechnik - Schneiden - Kooperationen 	
346	Man nimmt halt so die Sachen, die man braucht heraus. In meiner Nutzungssozialisation von Wiki habe ich immer nur zu einem bestimmten Thema gesucht und nicht im Wiki geblättert oder es zum Kommunizieren verwendet.	Nutzungssozialisation	

Anhang

347	Ich muss mich halt auch an die Syntax gewöhnen vom Wiki also wie ich was reinzuschreiben habe, damit das so auf der Oberfläche erscheint, wie ich das brauche.	Gewöhnungsbedürftige Syntax	I1 Gründe zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Fehlende Beiträge in Redax besprochen - Sich neue Kompetenz aneignen - Unabhängig sein
348	Das ist halt doch noch mal ein Schritt, ein bisschen mehr Überwindung als einfach nur loszuschreiben.	Überwindung	I2 Gründe nicht zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Gewöhnungsbedürftige Syntax - Überwindung - Zu wenig Wissen über Redaktionsabläufe - Wiki hat Grundlagencharakter – zu viel Respekt - Nicht das Werk von anderen „kaputt“ machen
349	Ich habe vor deiner Aufforderung auch schon mal gedacht, dass ich mir das Schreiben im Wiki anschau, weil das in den Redaktionssitzungen Thema war, dass das Wiki überarbeitet gehört, weil es unübersichtlich geworden ist.	Thema in der Redax	
350	Es ist einfach immer angenehm ist, wenn man gewisse Kompetenz hat und einen sicheren Umgang mit einer Technologie, so dass man auch selber schnell etwas ändern kann ohne auf die Hilfe von jemand anderen angewiesen zu sein.	Sich Kompetenz aneignen Unabhängig sein	
351	Es ist immer besser, also angenehmer, jemanden etwas zu erklären, als etwas erklärt zu bekommen, finde ich.	Angenehm etwas erklären zu können	
352	Hauptsächlich weil mir das Gefühl fehlt, dass ich mich jetzt schon so auskenne, dass ich etwas hineinschreiben könnte was so einen Grundlagencharakter hat.	Wiki hat Grundlagencharakter Zuwenig Wissen über Abläufe	
353	Wenn es im Wiki steht hat es etwas Fixes, etwas allgemein Gültiges. Also da habe ich das Gefühl es sollte auf alle Fälle stimmen.	Grundlagencharakter	
354	Ich kenne mich auch nicht aus, was die internen Strukturen betrifft, wer jetzt zuständig ist für das Wiki und ob man da etwas ändern darf ohne, dass der oder die das Gerüst gemacht sich dann beschnitten fühlt.	Kenne interne Strukturen nicht Möchte niemanden zu nahe treten, indem ich etwas ändere	
355	Ich würde es wahrscheinlich einfach mal dazuschreiben und dann halt sagen, dass ich es dazugeschrieben habe, und fragen ob das ok ist.	Einfach dazuschreiben und nachher fragen ob das ok ist.	
356	ich bin jetzt seit ein paar Wochen sogar Technikverantwortliche, eher weil das gerade niemand machen wollte und ich finde das eigentlich total spannend	spannende Aufgabe	A1 Ideen über/für Beiträge <ul style="list-style-type: none"> - Ideen im Protokoll - Ideen in Redax besprechen - Feedback in Redax - Impulse aus Veranstaltung(skalendar)
357	Im Protokoll stehen immer so Beitragsideen, da habe ich etwas gesehen, was mich auch interessiert.	Beitragsideen im Protokoll	A2 Kommunikationskanäle Protokoll E-Mail Redaktionssitzung (zeitlich begrenzt) Persönliche Treffen Veranstaltungskalender Ansprechperson für AnfängerInnen Telefon Wiki
358	In der Redaktionssitzung habe ich gesagt, dass mich das Thema auch interessieren würde und ich wurde dann im Protokoll hinzugefügt. Dadurch wusste, die andere Person, dass ich da gerne mitmachen würde.	Beitragsideen in Redaktionssitzung besprochen	A3 Ansprechperson für AnfängerInnen Telefonisch Persönlich E-Mail

Anhang

359	Ich glaub irgendwann haben wir uns dann E-Mails geschrieben.	Beitrag über E-Mail koordiniert	A4 Beiträge koordinieren Persönlich E-Mail
360	Eine Person ist auch zuständig für die Neuen zum Einschulen, die kann man immer fragen, wenn man etwas braucht. Per Mail oder auch per Telefon.	Verantwortliche Ansprechperson für AnfängerInnen E-Mail Telefon	A5 aktuelle Informationen über Protokoll
361	Person 2 hat mich dann per Mail auch immer gefragt wie es um den Beitrag steht.	Betreuung von Ansprechperson bei Beiträgen E-Mail	A6 Wiki liefert grundlegende Informationen
362	In den Redaktionssitzungen haben wir dann von unserem Beitrag erzählt und dann auch immer Feedback darauf bekommen.	Feedback auf Beiträge in Redax	A7 aktive Informationssuche Wiki Redaktionssitzung E-Mail
363	Wir haben uns ziemlich viele E-Mails geschrieben um den Beitrag auszumachen und haben uns dann ein paar Mal getroffen.	Beitrag über persönliche Treffen und E-Mail koordiniert	A8 wann wird aktiv Information eingeholt -nachfragen, wenn Info im Wiki fehlt -wenn keine Zeit in Redax, dann im Wiki nachschlagen
364	Die aktuellen Sachen, stehen, ja immer im Protokoll und nicht im Wiki.	Aktuelle Informationen sind im Protokoll Keine aktuellen Infos im Wiki	A9 Neuigkeiten sollen über E-Mail kommuniziert werden, weil man es dann sofort liest
365	Wenn ich jetzt gerade auf irgendein Problem stoße oder etwas Grundlegendes nicht weiß, dann schaue ich immer ins Wiki.	Grundlegende Informationen suche ich im Wiki	
366	Wenn ich im Wiki auch nichts finde, dann kann ich der Person 2 ein E-Mail schreiben.	Fehlende Information im Wiki erfrage ich über E-Mail	B1 allgemein gut informiert - Konsistente Protokolle bieten aktuelle Informationen - Wiki hat bisher alle Anleitungen geliefert
367	Ich glaube das Wiki ist total wichtig und hilfreich, aber vor allem den persönlichen Kontakt einer Redaktionssitzung kann es auf keinen Fall ersetzen.	Wiki ist hilfreich Persönlicher Kontakt in Redaktionssitzung nicht ersetzbar	B2 Wiki ist für allgemeine Informiertheit nicht aktuell genug
368	Ich könnte mir vorstellen, dass die Protokolle zum Beispiel, dann nicht mehr über E-Mails aus geschickt werden, sondern im Wiki stehen. Das wäre sogar ganz praktisch, weil dann hätte man alle an einem Ort und man könnte sofort etwas dazu schreiben.	Protokolle über das Wiki wäre praktisch Alle Informationen wären an einem Ort gebündelt Man könnte das Protokoll ergänzen	
369	Wenn in der Redaktionssitzung von Dingen die Rede ist, die ich noch nicht kenne und die Zeit eilt, dann schreibe ich mir das auf und schau zu Hause im Wiki nach. Und wenn ich da nichts gefunden habe, dann habe ich erst gefragt.	Wenn keine Zeit zum Nachfragen ist, dann notiere ich fragen und schlage im Wiki nach Wenn Wiki keine Information liefert frage ich nach	C1 Ausmaß der Information - Zu viele Veranstaltungsmails -
370	Neuigkeiten sollen schon über E-Mail kommuniziert werden, weil dann bekommt man die sofort.	Neuigkeiten sollen über E-Mail kommuniziert werden, weil man das sofort bekommt	C2 Information fehlt über - Kleinigkeiten - Technische Dinge - Dach - Finanzielles - Angelegte aber leere Beiträge
371	Wenn das Wiki aktueller wäre, könnte ich mir vorstellen, dass ich dann öfter raufschauen würde. Aber zurzeit ist das ja nicht der Fall, und deswegen schaut wahrscheinlich auch niemand rauf.	Wiki ist nicht aktuell genug um regelmäßig gecheckt zu werden	C3 Accounts sind verwirrend aber im Wiki kann man nachschauen
372	Ich finde es schon sehr transparent, gerade weil nach jeder Redax das Protokoll herum geschickt wird und das immer die gleiche Struktur hat.	Konsistente Struktur des Protokolls fördert Transparenz	
373	Auch wenn ich einmal nicht da bin, habe ich immer das Gefühl, ich verpasse jetzt nichts Wichtiges.	Protokoll hilft gut, dass man nichts versäumt	

Anhang

374	Also die Mails vom Veranstaltungskalender das sind oft so viele, dass ich sie gar nicht mehr anschau. Ich lösche sie immer sofort, außer mir springt irgendetwas ins Auge. Also das ist mir eigentlich schon fast zu viel, aber grundsätzlich finde ich es schon sinnvoll.	Zu viele Veranstaltungsmails Nur wenn mir eine Veranstaltung ins Auge springt lese ich das Mail, sonst lösche ich es sofort	
375	Damit das Wiki zu einer allgemeinen Informiertheit beiträgt, müssten mehr aktuelle Dinge drauf stehen. Wenn man viel von diesen E-Mail Sachen auf das Wiki verlagern würde, dann würde das schon gehen.	Wiki ist für eine allgemeine Informiertheit nicht aktuell genug	D1 persönlicher Kontakt einer Redax ist nicht ersetzbar
376	Allgemein fühle ich mich gut informiert.	Allgemein gut informiert	D2 Wiki ist wichtig aber nicht aktuell genug
377	Im Wiki waren bis jetzt alle Anleitungen drinnen, die ich gebraucht habe.	Alle Anleitungen im Wiki, die ich gebraucht habe	D3 Diskussionen finden in der Redax statt
378	Kleine Nachfragen kann man dann ja schnell per E-Mail stellen.	Kleinigkeiten haben gefehlt	D4 Wiki beeinflusst soziales Miteinander nicht - Es finden im Wiki keine Diskussionen statt - Starke Trennung zwischen LeserInnen und SchreiberInnen - Kein Miteinander im Wiki
379	Der Technikbereich ist noch nicht so ausgebaut.	Technikbereich ist unvollständig	D4 im Wiki fehlen ein paar Inhalte
380	Im Technikbereich fehlt noch einiges, darum wollten sie auch jemanden, der sich dafür verantwortlich fühlt	Technikbereich ist unvollständig Verantwortliche Personen damit geschrieben wird	D5 alles gefunden, was ich gebraucht habe
381	Keine Ahnung über Dach und Finanzielles	Nicht über Dach und Finanzielles informiert	
382	Es sind Beiträge angelegt, aber noch keine Inhalte drinnen, da fehlen noch einige Dinge.	Angelegte Beiträge, aber Inhalte fehlen	
383	Ich schaue oft wegen der Accounts im Wiki nach, weil das sonst sehr verwirrend ist.	Accounts im Wiki nachschlagen Accounts sind verwirrend	
384	Das meiste was ich bisher gebraucht habe, habe ich im Wiki gefunden.	Bisher alles gefunden im Wiki was ich gebraucht habe	
385	Es fehlen nur ein paar Beiträge, die schon angelegt sind.	Es fehlen ein paar Inhalte	
386	Wiki beeinflusst soziales Miteinander gar nicht.	Wiki beeinflusst soziales Miteinander gar nicht	
387	Es gibt keine Diskussionen im Wiki.	Keine Diskussionen im Wiki	
388	Starke Trennung zwischen Leuten, die Einträge schreiben, und jenen, die das Wiki passiv nützen.	Starke Trennung zwischen SchreiberInnen und LeserInnen	
389	Kein Miteinander im Wiki	Kein Miteinander im Wiki	
390	Diskussionen werden auf die Redax verlagert.	(Wiki) Diskussionen finden in der Redax statt	
391	Das Wiki wird nur adaptiert, wenn es große Veränderungen gibt.	Aktualisierung des Wikis nur bei großen Veränderungen	
392	Wollte schon lange bei Radio Orange etwas machen.	Wollte schon lange beim Freien Radio machen	E1 Freies Radio Ist schon lange interessant Spannend

Anhang

			Cool Wichtig Es gibt keine Einschränkungen oder Vorgaben
393	Gut organisierte Gruppe	Gut organisierte Gruppe	E2 Thematischer Schwerpunkt
394	Freies Radio ist cool, spannend, wichtig	Freies Radio ist cool, spannend, wichtig	
395	Freies Radio ist ohne Einschränkungen und Vorgaben	Ohne Einschränkungen	
396	Thematischer Schwerpunkt	Thematischer Schwerpunkt	
397	Mehr Zeit	Zeit	
398	Bei etwas anderem zurückstecken müssen um Zeit zu schaffen	Prioritäten setzen	
399	Beiträge machen motiviert	Beiträge machen motiviert, Workflow	
400	Ehrliches, konstruktives Feedback	Ehrliches, konstruktives Feedback	
401	Angenehme Atmosphäre	Angenehme Atmosphäre	F1 Flow, Beiträge machen
402	Kommunikation läuft auf vielen Ebenen mit Social Bookmarking usw.	Kommunikation auf vielen Ebenen	F2 man lernt viel dazu
403	Man lernt viel dazu und bekommt viel Aktuelles mit.	Man lernt viel dazu Man ist am „Laufenden“ (gesellschaftspolitisch)	F3 man ist am Laufenden
404	Veranstaltungen nerven, weil sie häufig ausgeschrieben werden	Zu viel Veranstaltungsinformationen	F4 Veranstaltungen sind auch privat interessant
405	Auch „privat“ verwende ich den Radio Stimme Kalender.	Veranstaltungen auch privat interessant	F5 Cool neue Kommunikationstools auszuprobieren
406	Cool Websites gemeinsam zu taggen, auch wenn ich bisher nicht so aktiv war.	Neue Kommunikationstools ausprobieren ist cool	F6 vollwertiges Gruppenmitglied werden - Alle Funktionen ausfüllen können - Informationen weitergeben können
407	Ich möchte ein vollwertiges Mitglied der Gruppe werden und alle Funktionen ein paar Mal ausprobieren.	Vollwertiges Gruppenmitglied werden Alle Funktionen ausfüllen können	F7 gute Sendung machen
408	Momentan gehöre ich zu jenen, die profitieren, die viel gezeigt bekommen.	Bekomme viel gezeigt	
409	Ich möchte das irgendwann auch weitergeben	Lernen um Informationen auch weitergeben zu können	G1 Zeit
410	Ich möchte eine richtig gute Sendung mit gutem Feedback machen.	Gute Sendung machen	G2 ehrliches, konstruktives Feedback
411	Zeitlich begrenzte Redaktionssitzung	Zeitlich begrenzte Redaktionssitzung	G3 angenehme Atmosphäre

Anhang

412	Gute Organisationsweise bei Radio Stimme	Gute Organisationsweise	G4 Kommunikation auf vielen Ebenen - Information für AnfängerInnen
413	angenehme Leute	Angenehme Leute	G5 gute Organisationsweise
414	Brauche Zeit	Zeit	G6 Aufnahmegeräte
415	Beitragsfeedback und Anregungen bei Redax	Beitragsfeedback und Anregungen bei Redax	
416	Aufnahmegeräte	Aufnahmegeräte	
417	Informationen, und Ansprechperson für AnfängerInnen	Informationen, und Ansprechperson für AnfängerInnen	H1 Gründe um im Wiki zu lesen - Einschulung - Immer verfügbar - Niemand wird gestört - Aufforderung - Wissen was man findet - Besserer Einstieg in die Gruppe - Zusätzliche Informationsquelle - Schnell Informationen finden
418	Wiki ist praktisch, wenn man nicht immer jemanden nerven will.	Wiki ist immer verfügbar Man stört niemanden	H2 Informationen, welche genützt werden - Accounts - Anleitungen
419	Zuerst im Wiki nachschauen und dann erst jemandem schreiben.	Zuerst im Wiki nachschauen und dann erst jemandem schreiben	H3 Einschulungsworkshop mit Wiki - Inhalte werden gezeigt - Aufbau zeigen - Auffordern das Wiki zu nutzen
420	Beim Einschulungsworkshop habe ich zum ersten Mal ins Wiki geschaut.	Einschulungsworkshop	H4 Gründe das Wiki nicht zu lesen - Probleme beim Einloggen - Langes Suchen - Zu viel Zeitaufwand für Detailinformationen - Nicht aktuell genug
421	Aufbau und Inhalte gezeigt beim Einschulungsworkshop	Einschulungsworkshop	
422	Wir wurden aufgefordert, dass Wiki zu durchstöbern, und dass wir im Wiki alles finden können.	Wissen was man findet im Wiki	
423	Habe mir dann zu Hause sofort das Wiki angeschaut.	Lesen wegen Aufforderung	
424	Das Wiki war für mich wichtig um in die Gruppe hinein zu kommen.	Besserer Einstieg in die Gruppe	
425	Wiki ist zusätzliche Informationsquelle.	Zusätzliche Informationsquelle	
426	Ich lese die Anleitungen für Moderation zum Beispiel.	Anleitungen	

Anhang

427	Probleme beim Einloggen, machen das nachschauen schon mühsam, da lässt man das dann bleiben.	Probleme beim Einloggen	
428	Wenn man lange suchen muss.	Langes Suchen	
429	Meistens finde ich schnell was ich suche.	Schnell Infos finden	
430	Bevor ich jemanden persönlich anrufe, würde ich mich schon vergewissern, dass es nicht im Wiki steht.		I1 Gründe im Wiki zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Liegt im eigenen Verantwortungsbereich - Aufforderung sich einzutragen - Information weitergeben
431	(Unwichtige) Detailinformationen suche ich nicht, wenn es zu lange dauert.	Details	I2 was geschrieben wurde <ul style="list-style-type: none"> - Eintragen in Listen - Seiten für Schnittprogramme angelegt - Einfache Dinge - Einträge, die sofort funktioniert haben, kein Aufwand
432	Ich habe immer die Sachen geschrieben, die immer einfach waren.	Einfache Dinge schreiben	I3 Gründe nicht zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Anlegen von Beiträgen ist kompliziert - Zu wenig inhaltliche Kompetenz als AnfängerIn - Wiki ist Informationsquelle
433	...und auf Anhieb funktioniert haben.	Einfaches Schreiben	I4 Wiki wird nur bei großen Veränderungen adaptiert
434	Schreiben war mir beim Anlegen von Beiträgen zu kompliziert.	Anlegen von Beiträgen ist kompliziert	
435	Das erste Mal geschrieben habe ich, als ich mich in einer Liste eingetragen habe.	Eintragen in Listen	
436	Ich wollte zu ein paar Schnittprogrammen Seiten im Wiki anlegen.	Seiten zu Schnittprogramme anlegen	
437	Ich wollte das machen, weil das mein Verantwortungsbereich ist.	Meine Verantwortung	
438	Weil ich neu bin, habe ich das Gefühl, dass ich nichts weiß, was nicht schon im Wiki steht.	Als AnfängerIn weiß man nichts, was nicht schon im Wiki steht, nichts beitragen können	
439	Ich habe meine Informationen hauptsächlich aus dem Wiki.	Ich beziehe meine Informationen aus dem Wiki	
440	Hauptsächlich Face – to – Face Kommunikation bei den Redaktionstreffen	Face 2 Face Kommunikation in der Redax	A1 Kommunikationskanäle <ul style="list-style-type: none"> - Face2Face in der Redax - Telefon - Protokolle der Redax - E-Mail - Skype - Wiki
441	Wenn man Sendungsverantwortung hat moderiert man immer die zwei Redax vor der Sendung.	Moderation der Redax durch Sendungsverantwortung	A2 Redaktionssitzung <ul style="list-style-type: none"> - Wird immer von verschiedenen Personen moderiert

Anhang

			<ul style="list-style-type: none"> - Zum Besprechen organisatorischer Dinge - Beiträge koordinieren
442	Gespräche der Leute, die in eine Sendung involviert sind bei Redax.	Face2Face für Beiträge	A3 Kommunikation bei Beiträgen <ul style="list-style-type: none"> - Face2Face - Telefon - E-Mail - Skype - Redaktionssitzung - Nicht über Wiki
443	Wenn es sein muss auch telefonisch.	Telefon	A4 Häufigkeiten der Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> - Je nach Bedarf - Information von Fall zu Fall verschieden - Bei kurzfristigen Veränderungen häufiger - Wahrscheinlichkeit passiver Information höher als aktiver Kommunikation
444	Kommunikation ist je nach Bedarf.	Kommunikation je nach Bedarf	A5 aktiv Informationen einholen. <ul style="list-style-type: none"> - Von Fall zu Fall verschieden - Information ist nicht quantifizierbar - In Zusammenarbeit mit AnfängerInnen und weniger Verlässlichen Personen häufiger - Hängt von der Person ab, mit der man zusammenarbeitet - Wenn Veranstaltungen besucht werden - Wenn man jemanden um einen Gefallen bittet (Aufzeichnung einer Veranstaltung)
445	Es gibt von jeder Redaktionssitzung ein Protokoll	Protokolle der Redax	A6 Wiki als kollektives Gedächtnis <ul style="list-style-type: none"> - Alle können zugreifen - Plattform für diverse Dateien und Anleitungen - Erinnerungshilfe nach der Einschulung - Zentralisiert die Information
446	Das Protokoll wird per E-Mail verschickt.	E-Mail	A7 Ort der Informationssuche hängt von gesuchter Information ab <ul style="list-style-type: none"> - Homepage der Initiative Minderheiten - Dateien am eigenen Computer
447	BeitragmacherInnen haben untereinander auch E-Mailkontakt.	E-Mail für Beiträge	A8 E-Mails <ul style="list-style-type: none"> - Dezentralisieren die Information - Landen automatisch im Postkasten
448	Wenn ich sehe, dass jemand auf Skype online ist, dann chatte ich eher jemanden an, als per Mail oder Telefon zu fragen.	Skype	
449	Informationen einholen, kann ich nicht quantifizieren, das ist von Fall zu Fall verschieden.	Information von Fall zu Fall verschieden,	
450	Bei Redaktionssitzungen wird meistens geplant, die Information ist nicht quantifizierbar.	Information nicht quantifizierbar	
451	Organisatorische Dinge in der Redaktionssitzung besprechen	Redax zum Besprechen organisatorischer Dinge	
452	Beiträge in der Redax koordinieren	Beiträge in der Redax koordinieren	

Anhang

453	Manchmal ruft jemand an und sagt, dass der Beitrag doch länger ist.	Telefon um Beiträge zu koordinieren	
454	Wenn sich Beiträge kurzfristig verändern, dann gibt es mehr zu besprechen.	Mehr Kommunikation bei kurzfristigen Veränderungen	
455	Bei AnfängerInnen und bei Leuten, die sich nicht immer an das halten, was man ausgemacht hat, da frage ich früher nach.	Aktives Nachfragen bei AnfängerInnen und weniger „Verlässlichen“	
456	Ob ich mir Informationen hole hängt von der Person ab, mit der ich zusammenarbeite.	Aktives Einholen von Informationen hängt von Person ab, mit der man zusammenarbeitet	
457	Über den semiautomatischen E-Mailverteiler kommen Veranstaltungshinweise	E-Mail	
458	Manchmal fragt man dann (aktiv) in die Runde, ob jemand zu einer Veranstaltung mitkommt.	Aktives Fragen ob jemand zu Veranstaltung mitkommt	
459	Oder man fragt ob jemand eine Veranstaltung für mich aufnimmt.	Aktives Fragen für Aufzeichnen einer Veranstaltung	
460	Man fragt wo ein Aufnahmegerät ist und vereinbart die Übergabe.	Fragen um Aufnahmegerät und Übergabe zu organisieren	
461	Man kann nicht sagen ob man mehr aktiv oder passiv kommuniziert.	Man kann nicht sagen ob man mehr aktiv oder passiv kommuniziert.	
462	Ich bin nur einer und es gibt mehr andere, also ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass mehr Information auf mich zukommt.	Ich bin nur einer und es gibt mehr andere, also ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass mehr Information auf mich zukommt	
463	Wiki verwenden ist es einerseits so eine Art Datei – Ablagerungsplattform, kollektives Gedächtnis, kollektive Müllhalde von Radio Stimme für Logos, Inserate usw.	Wiki als kollektives Gedächtnis	
464	Es können alle auf das Wiki zugreifen.	Für alle zugreifbar	
465	Die zweite größere Funktion ist eine Art Anleitung für regelmäßige Dinge. Passwörter,	Wiki enthält Anleitungen für regelmäßige Dinge	H1 Gründe im Wiki zu lesen <ul style="list-style-type: none"> - Kollektives Gedächtnis - Enthält Anleitungen für regelmäßig wiederkehrende Aufgaben - Erleichtert selbständiges Nachlesen - Wie Checkliste verwendbar - Am Computer oder ausgedruckt lesbar - Weil man sich nicht alles merken kann (Passwörter, Sendezeiten, Zugangsdaten)
466	Früher hatten wir diese Anleitungen in einem Dokument. Die Hoffnung beim Wiki war, das man selbständig leichter nachlesen kann.	Wiki soll selbständiges Nachlesen erleichtern	H2 kenne nicht den ganzen Inhalt des Wiki auswendig
467	Man sollte lesen bevor man jemanden anruft und fragt.	Lesen bevor man jemanden anruft	H3 damit Leute das Wiki lesen, sollte man sie darauf aufmerksam machen was sie im Wiki finden
468	Anleitungen sind wie Checklisten, die man abarbeiten kann.	Anleitungen wie Checklisten abarbeiten	H4 warum das Wiki nicht gelesen wird <ul style="list-style-type: none"> - Andere Informationswege erscheinen schneller - Wird nur oberflächlich gelesen - Zu viel Informationen
469	Das Wiki ist quasi ein Manual zum Ausdrucken oder am Computer lesen.	Wiki ist ein Manual Kann man ausdrucken oder am PC lesen	

Anhang

470	oftmals ruft man halt doch eher jemanden an, als dass man nachliest	Oft ruft man eher an als nachzulesen	
471	Unser Wiki wird nur rudimentär wie ein klassisches Wiki verwendet.	RaSt Wiki funktioniert nicht wie ein klassisches Wiki	
472	Es wurde über das Wiki noch nicht gemeinsam an einem Beitrag gearbeitet.	Beiträge werden nicht kollektiv über Wiki erarbeitet	
473	Es ist insofern eine kollektive Textproduktion, als wir gemeinsam diese Anleitung erarbeiten.	Es entsteht eine kollektive Anleitung	
474	Alle sind eingeladen am Wiki mitzuarbeiten.	Alle sind eingeladen am Wiki mitzuarbeiten	
475	Etwas ändern, wenn auffällt da fehlt irgendein Faktum.	Etwas ändern, weil etwas fehlt	
476	Wo ich eine Information suche, hängt davon ab was für eine Info ich brauche.	Ort der Suche hängt von gesuchter Information ab	
477	Ich suche Informationen dann auch auf der Homepage oder in meinem Computer.	Aktive Informationssuche am Computer, Homepage IM	
478	Radio Stimme ist hochstrukturiert und verzopft.		
479	Ich kenne mich ja schon sehr gut aus, weil ich seit Anfang an dabei bin.	Kenne mich gut aus, weil ich lange dabei bin	
480	Ich schaue Sendezeiten, Passwörter und Zugangsdaten nach, weil ich mir die nicht merke.	Nachlesen, weil nicht im Gedächtnis: Sendezeiten, Passwörter, Zugangsdaten,	B1 gute Transparenz bei langer „Mitgliedschaft“ - Man „wächst“ mit den Strukturen mit
481	Für mich ist alles transparent weil ich mitgewachsen bin.	Transparenz, weil mitgewachsen mit RaSt	B2 für AnfängerInnen vermutlich kompliziert
482	Ich kann mir vorstellen, dass es für AnfängerInnen relativ kompliziert und verwirrend ist.	Für AnfängerInnen vermutlich kompliziert	B3 Wiki hat den Anspruch zu einer allgemeinen Informiertheit beizutragen. - Kann einfach aktuell gehalten werden - Alle können zugreifen - Man kann von überall zugreifen
483	Das Wiki hat den Anspruch zu einer allgemeinen Informiertheit beizutragen.	Das Wiki hat den Anspruch zu einer allgemeinen Informiertheit beizutragen	
484	Der große Vorteil vom Wiki ist, dass es ständig up to date gehalten werden kann. Auch wenn sich nur Kleinigkeiten ändern.	Wiki kann einfach aktuell gehalten werden	
485	Das Wiki trägt zu einer Informiertheit bei weil alle von überall relativ schnell zugreifen können.	Wiki trägt zu Informiertheit bei weil Alle Von überall zugreifen können	
486	ich weiß jetzt nicht auswendig, was drinnen ist im Wiki	Kenne den Inhalt des Wikis nicht auswendig	C1 kenne nicht alle Inhalte des Wiki auswendig
487	Ich bin mir sicher, dass es Punkte gibt, die noch fehlen und wo noch nie jemand etwas geschrieben hat.	Es fehlen sich noch dinge	C2 es fehlen im Wiki noch Inhalte - Anleitungen für Technik inkl. Wichtigsten Befehlen und Screenshots - Reminder mit Tipps für Moderation

Anhang

			<ul style="list-style-type: none"> - Allgemeine Tipps zum Radio machen - Protokolle
488	Eine kompakte Anleitung für Audition mit den wichtigsten Befehlen und Screenshots wäre cool.	Anleitung für Audition mit den wichtigsten Befehlen und Screenshots	C3 Das Wiki kann nie 100%ig alle Informationen liefern
489	So etwas macht keiner, weil das viel Aufwand ist.	Zu viel Aufwand	
490	Solche Einträge wären praktisch, weil man sie nach einer Einschulung als eine Art Erinnerungshilfe verwenden könnte.	Erinnerungshilfe nach Einschulung	
491	So einen kurzen Reminder mit Tipps für eine Moderation wäre auch praktisch.	Reminder mit Tipps für eine Moderation	
492	Oder allgemeine Tipps zum Radio machen.	Allgemeine Tipps zum Radio machen	
493	Dinge, wo man neuen Leuten sagt, lies dir das Mal durch zur Erinnerung.	Leute auffordern zum Lesen	
494	Wie schreibt man zum Beispiel eine Moderation im Gegensatz zu einem Artikel, der dann gelesen wird.	Allgemeine Tipps	
495	Das Wiki kann nie 100%ig alle Informationen liefern.	Das Wiki kann nie 100%ig alle Informationen liefern.	
496	Die Protokolle von den Redaktionstreffen und den Klausuren sind nicht im Wiki enthalten, was die Information wieder dezentralisiert.	Protokolle sind nicht im Wiki Wiki zentralisiert die Information	
497	Durch das Versenden der Protokolle hat man dann wieder mehrere Plattformen, wo man für Radio Stimme hinschauen muss.	Protokolle dezentralisieren Information	
498	Nachdem die Protokolle nicht automatisch im Wiki eingetragen werden können, passiert das nicht.	Zuviel Aufwand	D1 Wiki beeinflusst Miteinander eher nicht <ul style="list-style-type: none"> - Liefert nur Informationen - Dient nicht der direkten Kommunikation - Keine gemeinsame Textproduktion - Keine Diskussion im Wiki
499	Es ist einfacher ein Mail mit dem Protokoll an den RaSt Verteiler zu schicken.	Zuviel Aufwand	D2 Wiki als Basis für weitere Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> - Hält den bilateralen Kanal für wichtigere Informationen frei - Fördert das Miteinander indirekt
500	Die Mails über den Verteiler landen dann automatisch im eigenen E-Mail Zugang.	E-Mail landen automatisch im Postkasten	
501	Die Klausurprotokolle sind auch nur im Mail	Klausurprotokolle auch nur im Mail	
502	Ich glaube eher nicht, dass das Wiki das Miteinander beeinflusst.	Wiki beeinflusst Miteinander eher nicht	
503	Das Wiki stellt mit den Telefonnummer und E-Mailadressen Basis für weitere Kommunikation bereit.	Wiki als Basis für weitere Kommunikation	
504	Wiki liefert Informationen.	Wiki liefert nur Informationen	
505	Wiki dient nicht der Kommunikation untereinander. Es finden im Wiki keine Diskussionen statt	Wiki dient nicht der direkten Kommunikation	

Anhang

506	Man arbeitet im Wiki nicht an einem gemeinsamen Text, wo man nachsieht, was hat der andere geschrieben und was schreibe ich dazu.	Keine gemeinsame Textproduktion	
507	Man diskutiert nicht über Formulierungen	Keine Diskussion über Wikieinträge	
508	Im Wiki sind Informationen, die man nicht „bilateral“ aushandeln möchte. So wie technische Infos und Abläufe. Dadurch hält es den bilateralen Kanal frei für die wichtigen Dinge.	Wiki hält bilateralen Kanal für wichtigere Inhalte frei	
509	Wiki fördert indirekt das Miteinander.	Wiki fördert Miteinander indirekt	E1 interessantes Thema
510	Das Thema hat mich immer schon interessiert.	Interessantes Thema	
511	Journalistisch tätig zu sein ist cool.	Journalistische Tätigkeit	
512	Man hat unter dem Deckmantel Journalismus die Möglichkeit Persönlichkeiten aus Wissenschaft, Politik, AktivistInnen oder irgendjemand anzurufen und sich einen Interviewtermin auszumachen und die Leute sagen dann auch zu!	Die Rolle als JournalistIn erleichtert Kontakte mit Persönlichkeiten	F1 Stimmung im Team ist ansteckend, positiv wie negativ
513	Als Journalist bekommst du von allen Persönlichkeiten Zeit, Interviews und eine Auskunft.	man bekommt leichter Informationen als JournalistIn	F2 sozialer Eventcharakter
514	Es kommt auch auf die allgemeine Stimmung im Team an.	Stimmung im Team	F3 Radio Stimme im Internet präserter machen - Mehr Menschen das Hören ermöglichen
515	Manchmal ist der Druck hoch etwas zu machen, weil es wenig aktive Leute gibt.	Leute, die etwas machen	F4 Journalismus - Erleichtert Kontakt zu Persönlichkeiten - Man bekommt leichter Informationen
516	Die Arbeit ist immer gleich viel und verteilt sich dann auf weniger Menschen.	Weniger Arbeit(sdruck) wenn mehr RedakteurInnen aktiv sind	
517	Wenn man sieht, dass die Motivation gerade hoch ist, dann reißt einen das mit. Und es gibt eine Spirale nach oben.	Stimmung in der Gruppe ist ansteckend (positiv wie negativ)	
518	Es kann auch eine Spirale nach unten geben.	Stimmung in der Gruppe ist ansteckend (positiv wie negativ)	
519	Wenn man eine E-Mail schreibt und keiner reagiert.	Reaktion auf Kommunikation	
520	Wie viel Zeit hat man zur Verfügung.	Verfügbare Zeit	
521	Manchmal hat man weniger Zeit und Lust.	Lust	
522	Bin gerade nicht so involviert auf beruflichen und privaten Gründen	Berufliche und private Möglichkeit	G1 gutes Team - Arbeitsteilung - Reaktion auf Kommunikation - Engagement
523	Eine Homepage bei der alle Fäden zusammenlaufen wäre gut.		G2 Lust
524	Dann wäre Radio Stimme im Web präserter.	Radio Stimme im Internet präserter machen	G3 verfügbare Zeit

Anhang

525	Das Online Angebot niederschwelliger gestalten, damit mehr Leute Radio Stimme hören können. Das würde auch einen Schub geben.	Mehr Leuten das Hören ermöglichen durch Internet	G4 berufliche und private Voraussetzungen müssen stimmen
526	Man würde sich dadurch auch Arbeit ersparen.	Eigene Homepage würde Arbeit ersparen, Information zentralisieren	G5 Aufwand so gering wie möglich halten - Durch eigene Website - Arbeitsteilung bei Sendungen
527	Der soziale Eventcharakter ist bei Radio Stimme auch wichtig.	Sozialer Eventcharakter	G6 Leute, mit denen man sich gut versteht
528	Leute mit denen ich mich gut verstehe.	Leute mit denen ich mich gut verstehe.	G7 interessantes Thema - Beitragsidee - Spannende Herangehensweise - Qualifizierte InterviewpartnerInnen
529	Ich sehe Radio Stimme nicht als Arbeitsplatz, wo man hingehet auch wenn man sich mit Leuten nicht versteht.		G8 gute Kommunikation im Team - Ähnliche kommunikative Verhaltensweisen - Ähnliche inhaltliche Vorstellungen
530	Interessantes Thema	Interessantes Thema	
531	Gute Idee	Gute Idee	
532	Spannende Herangehensweise	Spannende Herangehensweise	
533	Qualifizierte InterviewpartnerInnen	Qualifizierte InterviewpartnerInnen	
534	Jemand, mit dem die Zusammenarbeit passt.	Leute mit den man zusammenarbeiten kann	
535	Man muss kommunikativ auf einer Wellenlänge sein.	Kommunikativ auf einer Wellenlänge liegen	
536	Dass man vom inhaltlichen her dieselbe Vorstellung hat.	Inhaltlich ähnliche Vorstellungen was man transportieren möchte	I1 Gründe nicht im Wiki zu schreiben - Keinen Vorteil für Beiträge - Für Beitragsgestaltung sind andere Programme sinnvoller - Faulheit - Zu aufwändig - Wenn man zweifelt ob Beitrag gelesen wird
537	Dass man sich gut arbeitsteilig organisieren kann.	Zusammenarbeiten können	I2 Gründe im Wiki zu schreiben - Wichtige und relevante Informationen sichern - Wenn es schnell geht, kein Aufwand ist - Weil Inhalte fehlen - Um kollektive Anleitung zu erarbeiten - Alle sind eingeladen mitzugestalten
538	So wie wir das Wiki jetzt verwenden, hat es keinen Einfluss auf die Beitragsgestaltung.	Wiki hat keinen Einfluss auf Beitragsgestaltung	
539	Ich sehe keinen Vorteil darin mit dem Wiki ein Skript zu machen.	Kein Vorteil mit Wiki Beiträge zu erarbeiten	
540	Wenn zwei Personen einen Text miteinander erarbeiten, dann machen sie das mit Word.	Andere Programme sinnvoller für Beiträge	

Anhang

541	Wenn ich eine Information habe, die für alle anderen in einer ähnlichen Situation auch wichtig wäre, dann würde ich das ins Wiki schreiben.	Wichtige und relevante Information	
542	Wenn ich zu faul bin, schreibe ich nicht.	Faulheit	
543	Wenn es einfache Dinge sind, die nicht viel Aufwand kosten, dann schreibe ich das kurz hinein.	Kein Aufwand Schnell	
544	Wenn etwas sehr aufwändig ist, dass man es schreibt.	Zu aufwändig	
545	Wenn man sich fragt, ob das überhaupt noch jemand liest.	Wenn man sich fragt, ob das überhaupt noch jemand liest	
546	Wir kennen ja auch alle diese Situation, dass Dinge zwar irgendwo stehen aber auch wenn es gebraucht werden würde, wird es trotzdem nicht gelesen.		
547	Die Leute lesen nicht im Wiki aus demselben Grund warum manche keine E-Mails lesen, weil es zu viel ist.	Zu viel Information	
548	Sie lesen nur oberflächlich.	Oberflächliches Lesen	
549	Bevor sie etwas herausuchen probieren sie es einfach aus oder rufen jemanden an und fragen nach.	Andere Wege erscheinen schneller	
550	Die Idee zum letzten Beitrag ist aus einer E-Mail entstanden, die ich ausgeschickt habe.	Beitrag, E-Mail	A1 Kommunikationskanäle (formell) <ul style="list-style-type: none"> - E-Mail - Face2Face in Redax - Face2Face Treffen zwischendurch - Skype - Wiki - Doodle - (informell) gemeinsam etwas trinken gehen - Klausur
551	Im Gespräch bei einer Redaktionssitzung hat sich ergeben, dass noch jemand zweiter bei meinem Beitrag mitmachen möchte.	Beitrag, Face2Face in Redax	A2 Kommunikation bei Beitragsgestaltung <ul style="list-style-type: none"> - E-Mail - Face2Face in Redax - Face2Face extra Treffen - Skype - passiv
552	Mit dieser zweiten Person habe ich viel am Beitrag gearbeitet.	Zu zweit an Beitrag gearbeitet	A3 Beitragskommunikation <ul style="list-style-type: none"> - Mit Sendungsverantwortung - mit Co – RedakteurIn - keine, weil alleine gemacht - Einwegkommunikation mit Moderation
553	Kommunikation von Fall zu Fall verschieden.	Kommunikation von Fall zu Fall verschieden	A4 Informationsquellen <ul style="list-style-type: none"> - Eigener Computer
554	Ausgangspunkt für meinen letzten Beitrag war eine Face2Face Kommunikation in der Redax.	Beitrag, Face2Face in Redax	A5 passive Kommunikation, wenn man alleine Beitrag macht
555	Eigentlich habe ich da hauptsächlich organisatorische Dinge mit der Sendungsverantwortung gesprochen.	Mit Sendungsverantwortung organisatorisch	A6 aktive Information <ul style="list-style-type: none"> - Wenn man zu zweit Beitrag macht - Gar nicht

Anhang

556	Kurz vor der Sendung habe ich der Person, die für die Moderation eingeteilt war noch eine E-Mail geschrieben.	Für Beitrag mit Moderation kommuniziert	A7 Neuigkeiten über - Redax - Klausur - Mailingliste
557	Das war eher Einwegkommunikation weil ich keine Antwort erwartet habe.	Einwegkommunikation	
558	Wir haben über den Titel oder die Ankündigung per Skype gepochtet.	Skype	
559	Ich lasse die Information auf mich zukommen, wenn ich alleine einen Beitrag mache.	Passiv, wenn man alleine Beitrag macht	
560	Im Normalfall bekomme ich zwei Mal in der Woche Informationen, einmal bei der Redax und das zweite Mal das Protokoll per E-Mail.	Passiv, Zwei Mails pro Woche	B1 Frequenz der Information - Zwei Mails/Woche passiv - Unterschiedlich
561	Ich würde nicht sagen „ich hole mir Infos ein“, wenn ich alleine einen Beitrag mache.	Passiv, wenn man alleine Beitrag macht	B2 Transparenz ist - Learning by Doing - hineinwachsen
562	Wenn ich einen Beitrag mit jemand anderem gemeinsam mache, dann holt man sich 1 bis 10 Mal pro Tag Informationen.	Aktiv, wenn man zu zweit Beitrag macht	B3 Schwer einzuschätzen ob alle „relevanten“ Informationen im Wiki sind
563	Ich glaube nicht, dass das Wiki andere Kanäle ersetzt.	Wiki ersetzt keine anderen Kanäle	
564	Terminfindungssachen laufen über Doodle obwohl man das auch im Wiki machen könnte.	Doodle	
565	Um gemeinsam einen Text zu erarbeiten habe ich das Gefühl, dass es diesen persönlichen Austausch also ein Gespräch über Telefon oder Face2Face braucht.	Persönlicher Austausch notwendig um gemeinsam einen Text zu erarbeiten	
566	Ich sehe Chancen durch das Wiki organisatorische Dinge zu ersetzen wie zum Beispiel wo sich die MD Geräte befinden.	Wiki verwenden um organisatorische Dinge zu koordinieren (z.B. Lokalisation von MD-Geräten)	
567	Ich habe viel über „Learning by doing“ gelernt.	„Learning by Doing“	
568	Schwierig einzuschätzen ob alle „relevanten“ Informationen im Wiki sind.	Schwer einzuschätzen ob alle „relevanten“ Informationen im Wiki sind	
569	Die Bedienungsanleitung war ein 10-seitiges PDF und viele der Texte aus der Bedienungsanleitung sind jetzt im Wiki.	Viele Texte aus der Bedienungsanleitung sind im Wiki	C1 Wiki trägt zu Transparenz bei - weil es die verschiedenen Aufgabenbereiche beschreibt - wie eine Checkliste verwendet werden kann
570	Neuigkeiten sollten als erstes über die Redax oder die Klausur besprochen werden und dann über die Mailingliste.	Neuigkeiten Redax Klausur Mailingliste	C2 nicht im Wiki zu finden - Redaxprotokolle der letzten Jahre - RaSt- Geschichte der einzelnen Persönlichkeiten
571	Über die Mailingliste erreicht man auch Leute, die gerade nicht an Radio Stimme denken.	Mailingliste erreicht Leute, die gerade nicht an Radio Stimme denken	C3 Wiki kann informelle Abläufe nicht erklären
572	Ich glaube, dass man hineinwachsen muss und dann ist es durchschaubar.	Hineinwachsen, dann durchschaubar	C4 Know – How der einzelnen RedakteurInnen kann man nur durch Gespräch in Erfahrung bringen
573	Das Wiki kann schon etwas beitragen zur Durchschaubarkeit weil es Aufgabenfelder beschreibt.	Wiki trägt zur Durchschaubarkeit bei, weil es Aufgabenfelder beschreibt	

Anhang

574	Weil es so eine Art Checkliste ist für verschiedene Aufgaben	Wiki ist eine Checkliste	
575	Das Wiki deckt auch eine Archivfunktion bei größeren Ereignissen wie dem Fest ab.	Archivfunktion	
576	Was auch gut wäre für den Durchblick sind die Redaxprotokolle der letzten Jahre, aber die sind momentan nicht drinnen.	Redaxprotokolle der letzten Jahre sind nicht im Wiki	
577	Das Wiki kann nicht erklären wie Sachen informell laufen.	Informelle Abläufe kann Wiki nicht erklären	
578	Im Wiki steht nicht drinnen, dass eine Person schon seit Anfang an dabei ist, Vorstandsmitglied der IM ist und ganz viel Hintergrundwissen hat.	RaSt- Geschichte der einzelnen Persönlichkeiten kann man nicht im Wiki nachlesen	
579	Ich glaube, dass es nichts bringen würde wenn im Wiki steht, dass diese Person schon seit Anfang an bei RaSt ist und Vorstandsmitglied		
580	Man muss das Know-how der Personen kennenlernen durch Gespräche.	Man muss Know-How der Personen durch Gespräche, Redax kennenlernen	D1 mit Wiki könnte man mehr organisatorische Dinge koordinieren
581	Man muss erleben, dass er am ehesten gefragt wird, weil er das weiß.		D2 Wiki trägt nicht zum Miteinander bei weil <ul style="list-style-type: none"> - Es nicht zur Kommunikation verwendet wird - Andere Kommunikationskanäle stärker und präsenter sind - Redaktionssitzung eher Wir – Gefühl produziert - mit Mailingliste erreicht man auch Leute, die gerade nicht an RaSt denken - man nicht weiß, ob Leute im Wiki lesen
582	Ich habe das Gefühl, dass das Wiki ein nettes zusätzliches Tool ist.	Wiki	
583	Aber für Kommunikationsabläufe wird es nicht verwendet	Wird nicht zur Kommunikation verwendet	
584	Wir haben im Wiki mehrere Seiten, wo steht, bitte eintragen wer mitfährt usw. aber diese Tabellen sind leer.	Leere Tabellen im Wiki, weil keiner schreibt	
585	Niemand fühlt sich verantwortlich sich im Wiki einzutragen	Keiner fühlt sich verantwortlich im Wiki zu schreiben	
586	Es gibt bei Radio Stimme eine Vielzahl von Kanälen, die präsenter und stärker sind als das Wiki.	Stärkere und präzisere Kanäle bei RaSt	
587	Die Redaktionssitzung, bei der man sich wöchentlich zwei Stunden lang sieht, produziert eher ein WIR Gefühl als das Wiki das kann.	Redaktionssitzung produziert eher ein Wir-Gefühl Man sieht sich zwei Stunden lang	
588	Mit einer Mailingliste kannst du die Leute auch deutlich besser erreichen als mit einem Wiki.	Mit Mailingliste erreicht man Leute besser als mit Wiki	
589	Bei einem Wiki weißt du nie ob und wann die Leute etwas lesen, dass hineingeschrieben wurde.	Unsicherheit ob Leute das Wiki lesen	
590	Das Mail puscht mehr in die Inbox hinein.	E-Mail ist Push Medium, Wiki eher Pull - Medium	
591	Ich würde privat selten auf solche Veranstaltungen gehen, aber wenn man fürs Radio etwas aufnehmen kann, ist die Triebkraft größer.	Triebkraft um Veranstaltungen zu besuchen	E1 Triebkraft um Veranstaltungen zu besuchen
592	Radio machen an sich macht mir Spaß.	Spaß	E2 Spaß

Anhang

593	Ich profitiere definitiv von den Personen bei Radio Stimme	Personen bei RaSt	
594	Die Diskussionen, die entstehen nachher beim Bier trinken, zeigen Ansatzpunkte und Meinungen, die ich so vorher noch nicht gehabt hätte.	Gemeinsam etwas trinken gehen, interessante inspirierend	F1 Personen im Team - sind interessant - Gespräche inspirieren
595	Zeit	Zeit	F2 Meine Meinung kund tun können
596	Interessantes Thema	Interessantes Thema	
597	Zeit um mir eine Struktur für den Beitrag zu überlegen.	Zeit	G1 Zeit
598	Material für einen Beitrag in Form von Interviews, Mitschnitt von einer Diskussion oder Texte	Material für einen Beitrag	G2 interessantes Thema
599	wenn ich da nicht irgendwo zumindest meinen Senf dazugeben kann, dann bin ich nicht ganz zufrieden	Meine Meinung kund tun können	G3 Material für einen Beitrag
600	Brauche ein Ziel auf das ich hinarbeite.	Ziel	G4 Ziel
601	Im Umfeld von Sendungsverantwortung, das ist ja eigentliche eine organisatorische Tätigkeit, da ist für mich wichtig dass Kommunikation funktioniert.	Kommunikation muss vor allem für organisatorische Tätigkeiten funktionieren	G5 funktionierende Kommunikation für organisatorische Tätigkeiten
602	Bei der Beitragsgestaltung ist die interne Kommunikation mit der Gruppe für mich nicht so wichtig.	Bei Beitragsgestaltung ist Kommunikation mit der Gruppe nicht so wichtig	G6 bei Beitragsgestaltung - Ist Kommunikation mit Gruppe nicht wichtig - Ist Wiki kein Einfluss
603	Da reicht mir die gelegentliche Kommunikation mit der Sendungsverantwortung.	Bei Beitragsgestaltung kommuniziert man mit Sendungsverantwortung	
604	Das Wiki beeinflusst meine Arbeit gar nicht.	Das Wiki beeinflusst meine Arbeit gar nicht.	H1 was gelesen wird - Telefonnummern - nichts
605	Ich schaue im Wiki nur Telefonnummern nach, sonst nichts.	Telefonnummern nichts	H2 was das Wiki kann - Archivfunktion - Liefert Anleitung und Checklisten für Funktionen - Enthält die ehemalige Bedienungsanleitung
606	Eine Aufforderung das Wiki zu lesen, war das erste Mal, dass ich es angesehen habe.	Aufforderung	H3 Gründe das Wiki zu lesen - Aufforderung
607	Ich habe nicht im Wiki gelesen.	Lese nicht im Wiki	H4 Gründe das Wiki nicht zu lesen - Keine aktuellen Informationen - Keine benötigten Informationen - Nicht notwendig - Bringt keine Vorteile - Andere Plattformen für Kommunikation
608	Ich habe bei ein paar Seiten etwas dazu geschrieben.	Geschrieben, ergänzt	
609	Dann habe ich Aufgabe bekommen deutschsprachige Radiosender zu Sammeln und habe die dann auch auf die Wiki geschrieben.	Aufgabe Informationen zu sammeln,	

Anhang

610	Weil ich diese Informationen für später archivieren wollte.	die habe ich dann im Wiki archiviert	
611	Der Vorteil vom Wiki ist, man kann es nicht verlieren wie eine CD oder ein Mailattachment.	Man kann Wiki nicht verlieren	
612	Die Information ist an einer zentralen Stelle gespeichert.	Information ist zentral gespeichert	
613	Es bietet keine aktuellen Informationen in dem Sinne	Keine aktuellen Informationen	
614	Die Info, die das Wiki bietet, kann ich mittlerweile ziemlich alle auswendig.	Wiki bietet für mich keine neuen Informationen	<p>I1 Gründe nicht zu schreiben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unsicher ob Geschriebenes gelesen wird - Man fühlt sich nicht verantwortlich - Schlechte Struktur - Sisyphusarbeit - Zeitverschwendung - Betriebsblind
615	Oder ich habe die Info in meinem Computer gespeichert.	Habe benötigte Informationen in meinem Computer gespeichert	<p>I2 Gründe zu schreiben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesammelte Informationen archivieren - Informationen bleiben erhalten - Informationen sind zentral gespeichert - Aufforderung - Überblick verbessern - AnfängerInnen arbeiten mit Wiki und bemerken daher Lücken auch besser
616	Ich habe nicht den Drang im Wiki zu lesen.	Nicht den Drang	<p>I3 Vorgehen beim Schreiben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vorher ankündigen - Nachher informieren, dass man etwas verändert hat
617	Es gibt andere Plattformen über die kommuniziert wird.	Verwende zur Kommunikation andere Plattformen	<p>I4 Übersichtlichkeit sollte verbessert werden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thematische Kästchen mit Protokollen, den nächsten wichtigen Terminen, Kontaktdaten, Log-Ins usw. - Mit allen besprechen
618	Ich werde nicht dazu gezwungen das Wiki zu verwenden.	Kein zwingender Grund	
619	Ich sehe für mich persönlich nicht den großen Vorteil im Wiki.	Kein Vorteil durch Wiki	
620	Entweder es gibt eine konkrete Aufgabenstellung in einer Redax, dass etwas geschrieben werden soll und da habe ich mich gemeldet	Aufforderung etwas zu schreiben	
621	Das letzte war die Telefonliste, die ich umstrukturiert habe, damit der Überblick leichter ist. Und mehrere neue Personen dazugekommen sind.	Überblick verbessern	
622	Ich weiß nicht mehr ob ich das vorher in der Redax ankündige, dass ich es ändern werde oder nachher gesagt habe, das habe ich jetzt gemacht.	Vorher ankündigen Nachher sagen, dass man geschrieben hat	
623	Mich hält die Struktur davon ab, etwas zu schreiben.	Struktur	
624	Wir haben zum Beispiel zu einem Thema fünf verschiedene Seiten angelegt und es wäre eine Sisyphusarbeit das zu ändern.	Sisyphusarbeit	

Anhang

625	Da denke ich mir, ich könnte meine Zeit besser verbringen.	Zeitverschwendung	
626	Ich komme mit der Startseite nicht zurecht, weil ich sie unübersichtlich finde.	Unübersichtliche Startseite	
627	Thematische Kästchen mit Protokollen, den nächsten wichtigen Terminen, Kontaktdaten, Log-Ins usw. würde ich übersichtlicher finden.	Thematische Kästchen mit Protokollen, den nächsten wichtigen Terminen, Kontaktdaten, Log-Ins usw. würde ich übersichtlicher finden	
628	Aber ich weiß dann nicht, ob das für andere Leute wieder eher unübersichtlich ist.	Übersichtlichkeit mit allen besprechen	
629	Da weiß ich dann nicht ob ich die richtige Person bin etwas zu verändern, wenn ich schon alle Informationen habe, die im Wiki sind.	Betriebsblind	
630	Anleitungen zu ergänzen ist für AnfängerInnen leichter, weil sie ja entlang dieser Checklisten arbeiten und merken wo die Stolpersteine sind.	AnfängerInnen arbeiten mit Wiki und bemerken daher Lücken auch besser	
631	Üblicherweise habe ich eine Beitragsidee oder greife eine andere Idee auf und bespreche das dann mal in Redax.	Beitragsideen in Redax besprechen	A1 Kommunikationskanäle <ul style="list-style-type: none"> - Redaktionssitzung - E-Mail - Telefon - Wiki - Protokoll - Bedienungsanleitung
632	Zum anderen eben über E-Mailaustausch.	E-Mail	A2 aktiv informieren <ul style="list-style-type: none"> - Für Beitragsgestaltung - Wenn man weiß bei wem man wichtige Information bekommt
633	Wenn ich einen Beitrag mache, dann hole ich mir Informationen aktiv ein.	Aktive Informieren für Beiträge	A3 Neuigkeiten je nach Dringlichkeit über <ul style="list-style-type: none"> - Redax - Protokoll - E-Mail - Bedienungsanleitung/Wiki
634	Wenn ich weiß, dass jemand Info hat, die für mich wichtig sein könnten, dann rufe ich an oder schreibe ein E-Mail.	Wissen wer Information hat Telefon E-Mail	A4 benutze das Wiki nicht
635	Heute war ich mit einer Person in Kontakt, weil das mit dem Wiki bei mir nicht geklappt hat.	Technische Probleme mit Wiki	A5 Redax ist Hauptinformationsquelle
636	Schwer durchschnittlich zu sagen, wie oft ich Kontakt habe.	Häufigkeit der Information variiert	
637	Wenn etwas anliegt, dann kann es sein, dass ich mit mehreren Leuten mehrmals pro Woche Kontakt habe.	Bei dringenden Anlässen habe ich pro Woche mehrmals Kontakt mit mehreren Personen	
638	Es kann auch sein, dass ich mehrere Wochen nur in der Redax zum Thema Radio kommuniziere.	Wochenlang nur 1x in der Redax	
639	Ich benutze das Wiki defacto nicht.	Benutze das Wiki nicht	
640	Das letzte Mal habe ich Telefonnummern von RaSt Mitgliedern nachgeschaut	Wiki, Telefonnummern	

Anhang

641	Aber zum Speichern, diskutieren oder bearbeiten von Texten benutze ich das Wiki nicht.	zum Speichern, diskutieren oder bearbeiten von Texten benutze ich das Wiki nicht	B1 Transparenz ist möglich - Wenn man will und Informationen rezipiert - Wegen regelmäßigen Besuch der Redax
642	Ich weiß, dass andere das Wiki nutzen.	Andere nutzen das Wiki	B2 Wiki ist für Transparenz nicht nötig
643	Neuigkeiten sollten auf alle Fälle in der Redaktionssitzung erwähnt werden.	Neuigkeiten über Redax	B3 Häufigkeit der Information - Mit wöchentlicher Redax reicht - Protokoll lese ich nicht immer - Variiert - Bei dringenden Anlässen pro Woche mehrmals Kontakt mit mehreren Personen - Wochenlang nur durch Redax
644	Neuigkeiten sollten dann auch im Protokoll der Redax sein	Protokoll	
645	Wenn es etwas Gravierendes ist, dann sollte es per Mail an alle geschickt werden.	Dringlichkeit E-Mail	
646	Es sollte dann auch in die Bedienungsanleitung einfließen.	Bedienungsanleitung	
647	Und im Wiki.	Wiki	
648	Die Bedienungsanleitung ist ein Dokument, das eben alle wichtigen Arbeitsschritte und Passwörter umfasst, die für die Alltagsarbeit bei Radio Stimme notwendig sind.	Bedienungsanleitung	C1 wusste nicht, dass Wiki die Bedienungsanleitung ersetzen soll
649	Die Bedienungsanleitung ist wahrscheinlich auf der Wiki gespeichert.		C2 manche Bereiche nicht näher bekannt - aus technischen Gründen - kein bewusstes auseinandersetzen damit - aber kein Handicap - nicht geheimnisvoll
650	Und es gibt auch so einen internen Zugang über unsere Homepage. Da kommt man zu ein paar Dokumenten und da ist auch die Bedienungsanleitung dabei.		
651	Vielleicht ist die letzte Version nur mehr über das Wiki abrufbar, ich weiß es nicht.		
652	Dass das Wiki das ersetzen soll ist zu mir noch nicht durchgedrungen.	Dass das Wiki die Bedienungsanleitung ersetzen soll, ist zu mir noch nicht durchgedrungen.	
653	Aber ich bin oldfashioned.	Bin oldfashioned	
654	Und auch der Älteste	Bin der Älteste	
655	Insofern benutze ich noch immer die Bedienungsanleitung	Benutze Bedienungsanleitung noch immer	
656	grundsätzlich schon ...ziemlich transparent	Transparent	
657	ich denke für jeden und jede, der alles durchschauen möchte, wäre es möglich das zu tun	Es ist möglich alles durchschauen, wenn man will	

Anhang

658	Es gibt Bereiche, die für mich nicht so erschlossen sind aus technischen Gründen	Aus technischen Gründen manche Bereiche nicht erschlossen	
659	Und weil ich mir nicht die Zeit nehmen mich damit auseinanderzusetzen.	Zu zeitaufwändig	
660	Mit Delicious und diesen Sachen, da bin ich ziemlich schwach.	Bei Delicious und Co bin ich schwach	
661	Da habe ich auch noch nie wirklich Umgang gehabt.	Keine Erfahrung	
662	Also ich habe zum Beispiel noch nie Studioteknik gemacht.	Keine Ahnung von Studioteknik, noch nie gemacht	
663	Dach habe ich noch nie gemacht, aber es scheint mir jetzt nichts allzu Geheimnisvolles zu sein.	Scheint nicht geheimnisvoll	
664	ES sind eher so die technischen Hürden, denen ich mich noch nie so gestellt habe	Technischen Hürden nicht gestellt	
665	Ich gehe regelmäßig zu der Redaktionssitzung und werde dort mit den wichtigsten Infos versorgt.	Regelmäßig Information über Redax	
666	und dann gibt es natürlich auch noch das Protokoll... dass ich aber nicht jedes Mal lese	Wöchentlich Protokoll, lese ich nicht immer	
667	eigentlich bin ich aber in 90 Prozent der Redaktionssitzungen und das ist für mich die Hauptinformationsquelle.	Redax ist Hauptinformationsquelle	
668	Einmal in der Woche ist ausreichend.	reicht	
669	Ich bin auch selber schuld, dass ich mich mit dem technischen nicht auseinandergesetzt habe.	Mich selber nicht auseinandergesetzt	
670	Ich fühle mich aber nicht gehandicapt.	Keine handicap	
671	Diese technischen Dinge wie der Emailverteiler machen die Sachen vielleicht leichter, aber man kann ohne sie auch Infos weiterleiten.	Man kann auch ohne technische Hilfsmittel kommunizieren	D1 Wiki ist Informationsquelle aber nicht unbedingt notwendig - kleine Gruppe funktioniert auch mit direktem Kontakt noch
672	Ich weiß auch ohne Wiki alles was ich wissen muss.	Beziehe meine Infos ohne Wiki	D2 Wiki kann persönliche Kommunikation nicht komplett ersetzen
673	natürlich weiß ich nicht, was ich alles nicht weiß.	natürlich weiß ich nicht, was ich alles nicht weiß	D3 nicht beurteilbar ob Wiki das soziale Miteinander beeinflusst, weil keine Erfahrungswerte vorhanden sind
674	ich kann mir nicht vorstellen, dass das Wiki die persönliche Kommunikation komplett ersetzen kann.	Wiki kann persönliche Kommunikation nicht komplett ersetzen	
675	es kann einem sicher sehr viele Informationen zugänglich machen.	Informationsquelle	E1 politische Dinge und Themen zu bearbeiten
676	Ich benutze Wikipedia sehr viel, insofern kann ich grundsätzlich mit einem Wiki schon etwas anfangen	Kann mit einem Wiki grundsätzlich etwas anfangen	E2 Dinge zum Ausdruck zu bringen
677	Radio Stimme ist doch eben ein relativ kleiner Zirkel an Personen und das lässt sich noch durch direkte Kommunikation bewerkstelligen.	Kleine Gruppe funktioniert auch noch mit direkter Kommunikation	E3 Teil des Soziallebens geworden
678	Das Wiki kann für das funktionelle schon etwas beitragen, aber ist nicht unbedingt notwendig.	Wiki kann funktionell etwas beitragen Ist aber nicht unbedingt notwendig	

Anhang

679	Nachdem ich mit dem Wiki noch nie etwas gemacht habe, weiß ich nicht ob es das soziale beeinflusst.	Keine Ahnung, weil keine Erfahrung	
680	die Möglichkeit selber politische Dinge und Themen zu bearbeiten	politische Dinge und Themen zu bearbeiten	
681	Dinge zum Ausdruck zu bringen	Dinge zum Ausdruck zu bringen	
682	Es ist auch Teil meines Soziallebens geworden.	Teil meines Soziallebens	
683	Manchmal haben andere Dinge mehr Priorität.	Manchmal haben andere Dinge Priorität	F1 dazulernen - Beiträge machen - Sprechen - Dinge zu strukturieren
684	das Gefühl durch einen Radiobeitrag etwas Interessantes ausdrücken zu können... das ist ein Hauptanreiz	etwas Interessantes ausdrücken zu können	F2 etwas Interessantes zum Ausdruck bringen können
685	man lernt Beiträge zu machen	Lernen Beiträge zu machen	F3 Freiheit unterschiedlich stark engagiert zu sein
686	man lernt zu sprechen	Sprechen lernen	
687	man lernt Dinge zu strukturieren	Lernen Dinge zu strukturieren	
688	zeitmäßig nicht mehr ausgeht	Zeit	G1 Zeit
689	andere Prioritäten für mich... das Übergewicht bekommen	Andere Prioritäten	G2 technische Ausrüstung - Aufnahmegerät - Computer - Telefon
690	wobei es eben unterschiedliche Stufen von nicht Mitmachen gibt	Man kann unterschiedlich viel investieren	G3 Mobilität
691	Jetzt mache ich gerade relativ wenig Beiträge, mache aber viele strukturelle Dinge wie Sendungsverantwortung, moderieren usw.		G4 interne Kommunikation - Für Fragen - Bei Problemen
692	es mich interessiert	Interesse	
693	vom Zeitaufwand für machbar halte	Zeitlich machbar	
694	Aufnahmegerät	Aufnahmegerät	
695	einen Computer	einen Computer	
696	Zeit	Zeit	
697	Telefon manchmal	Telefon manchmal	

Anhang

698	Mobilität, wenn ich jemanden interviewe, dann muss ich irgendwie zu der Person hinkommen	Mobilität für Interviews	
699	Interne Kommunikation ist wichtig, wenn ich Fragen oder Probleme habe	Interne Kommunikation für Fragen, Probleme	
700	Es gibt bei uns für verschiedene Bereiche ExpertInnen, die ich dann kontaktieren kann	ExpertInnen kontaktieren	
701	Kurz nach dem das Wiki gelauncht wurde, habe ich hineingesehen.	Neugierde nach Lancieren	H1 Gründe nicht im Wiki zu lesen <ul style="list-style-type: none"> - Technische Probleme beim Einloggen - Oldfashioned sein - Zu alt sein - Zu zeitaufwändig - Erfahrung fehlt - Nicht notwendig - Alle notwendigen Information vorhanden
702	Weil jemand gesagt hat, dass ich eine information im Wiki finden würde.	Hinweis welche Information im Wiki zu finden ist.	H2 Gründe im Wiki zu lesen <ul style="list-style-type: none"> - Informationsquelle - Wissen welche Informationen im Wiki zu finden sind - Neugierde nach dem Lancieren - Technische Hilfestellungen finden
703	Wenn ich technisch etwas umsetzen muss, dann würde ich in die Wiki schauen.	Technische Hilfestellungen	H3 was wird nachgelesen <ul style="list-style-type: none"> - Telefonnummern - Kontaktdaten
704	Oder wenn ich eine Adresse brauche oder eine Telefonnummer	Kontaktdaten	H4 benutze Wiki nicht zum <ul style="list-style-type: none"> - Speichern - Diskutieren - Bearbeiten von Texten
705	Oder wenn ich im Redaktionsprotokoll etwas nicht verstehe was im Wiki erklärt sein könnte.	Wenn Information im Wiki vermutet wird	
706	es hat mich bis jetzt relativ wenig gereizt, nachzuschauen	Kein Anreiz	
707	Es war nicht notwendig nachzuschauen.	Nicht notwendig	
708	ansonsten hatte ich alle Informationen, die ich haben wollte	Habe alle Informationen, die ich brauche	
709	alles was fürs Radio Machen relevant ist... ich würde das nicht besonders eingrenzen		
710	Ich hatte nie den Drang etwas zu schreiben.	Kein Drang	I1 Gründe nicht zu schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Kein Drang - Sich mit technischen Hürden auseinandersetzen müssen
711	Vielleicht die technischen Hürden... oder das ...auseinander setzen müssen mit dem „wie“	Sich mit technischen Hürden auseinandersetzen müssen	I2 ich würde schreiben ,wenn ich explizit aufgefordert würde
712	wenn ich explizit dazu aufgefordert werden würde	Explizite Aufforderung	

Anhang

713	von mir aus, kann ich mir derzeit nicht vorstellen so ein Verlangen danach zu entwickeln, also zumindest nicht in der Radio Wiki		
714	vordergründig ist die Redaxsitzung	Redaktionssitzung	A1 Kommunikationskanäle - Redax - Face2Face in Redax - E-Mail - Mailingliste - Redaxprotokoll
715	mit der Sendungsverantwortung austauschen ob man Zeit oder Interesse hat	Mit Sendungsverantwortung	A2 aktiv kommunizieren - Jemanden um Erklärung bitten
716	Für mich ist das Moderieren eine gute Gelegenheit die Sprache zu üben.	Moderieren als Möglichkeit die Sprache zu üben	A3 bei kurzfristigen Änderungen am besten über E-Mail
717	Moderation ist ein gutes Instrument für mich, die Sprache zu üben und gleichzeitig meine Herangehensweise zu erproben	Moderieren als Übung	A4 offizielle Information wie Protokolle am besten über Mail
718	Die Moderation vorzubereiten braucht nicht so viel Zeit, das kann man auch am Abend davor machen.	Moderation ist kein Zeitaufwand	
719	Wenn man Interviews machen will, dann muss man auch vormittags mal Zeit haben, und das geht mir bei mir momentan nicht.	Zeitmangel	B1 kein Informationsmangel - Wiki trägt zu Transparenz bei - Alle Fragen wurden beantwortet
720	schreiben mir ein Mail	E-Mail	B2 Transparenz braucht auch Übung
721	diese interne Mailing	Maillingliste	B3 Es bleibt bewusst oder unbewusst immer irgendetwas intransparent
722	dann sage ich jetzt hätte ich Zeit		B4 Transparenz ist Eigeninteresse
723	ich würde sagen, ich bin da schon mehr die Aktive	Bin eher aktiv	
724	ich habe keine Zeit dazu und ich habe auch noch meine eigenen Sachen		
725	das war spontan gleich in der Redax, das hat nicht so großer Vorbereitung bedurft	Persönlich in der Redax Ohne Vorbereitung	C1 manche Bereiche noch unbekannt - Weil noch nie gemacht - Eigener Zeitmangel
726	Mir fehlen keine Informationen, mir fehlt einfach nur die Übung beim Schneiden, usw. und das ist schlicht und einfach eine Zeitfrage.	Kein Informationsmangel Übung fehlt	
727	Ideen habe ich irrsinnig viele... aber (...)ich muss inzwischen auch schlafen, Wäsche waschen, einkaufen, und duschen ...und Zähne putzen usw.		
728	also dieses kritische und dieses Warum, das war schon immer in mir	Kritisches Hinterfragen	
729	jetzt zum Beispiel, wenn ich Technik mache, würde ich sicher jemanden, der das schon mehrmals gemacht hat bitten mir zuerst quasi über die Schultern zu schauen	Jemanden um Erklärung bitten	
730	Dieses Beisammensein in der Redaktion finde ich gut und das sollte so bleiben.	Beisammen sein in der Redaktionssitzung soll erhalten bleiben	D1 Beisammen sein in der Redaktionssitzung soll erhalten bleiben
731	dieses menschliche Beisammen sein, sich sehen, sich austauschen und irgendwie sich auch riechen und spüren und sehen, das kann man nicht ersetzen, und das sollten wir auch nicht	Persönlicher Kontakt lässt sich nicht ersetzen	D2 Persönlicher Kontakt lässt sich nicht ersetzen

Anhang

	ersetzen.		
732	egal wie gut diese Mittel sind um in Gruppen zu kommunizieren, aber die Redax sollte dadurch nicht verdrängt werden		
733	ich schaue in meine eigene E-Mailbox immer für alles	In meiner Mailbox laufen alle Fäden zusammen, dort schaue ich alles nach	
734	noch eine Ding zu haben, wo ich da separat immer noch hineinschauen muss	Mehr Aufwand noch eine zweite Plattform zu checken	
735	bin kein Mensch, der ununterbrochen... online ist	Bin nicht immer online	
736	Im Wiki sind Sachen abgespeichert und immer greifbar. Das ist schon gut.	Wiki als Informationsquelle, immer greifbar	E1 Sympathie für das Medium Radio
737	In einer „Notlage“, wenn irgendetwas passiert ist und man etwas ändern muss, dann ist E-Mail besser.	Für kurzfristige Änderung E-Mail	E2 Radio machen ist - Spannend - Kreativ
738	Das Redaxprotokoll, also diese offiziellen Dinge, das sollte schon über E-Mail gehen.	„offizielle Dinge“ wie Redaxprotokoll über E-Mail	E3 das Thema Minderheiten - Vorurteile abbauen
739	Das Wiki ist wie ein Handbuch oder so ein FAQ	Wiki ist wie ein FAQ	
740	aber möchte ich nicht noch etwas haben wo man ständig nachschauen muss		F1 Kritisch hinterfragen
741	Allgemein gesehen bleiben immer Sachen, die jemand nicht transportieren will, oder das etwas nicht transparent gemacht wird. Bewusst und unbewusst	Es bleibt bewusst oder unbewusst immer irgendetwas intransparent.	F2 Sprache üben
742	alles was ich irgendwie gefragt habe... ist mir gegeben worden	Habe alle Informationen bekommen, wenn ich gefragt habe.	
743	Das Wiki kann schon beitragen zu einer Durchschaubarkeit.	Wiki trägt zu Transparenz bei	G1 Zeit
744	es ist im Interesse des Radios dass das die Abläufe irgendwie transparent sind und dass man das versteht und das man zugreifen kann	Transparenz ist im eigenen Interesse von RaSt	G2 Unterstützung
745	Über Dach und Finanzielles weiß ich nicht großartig Bescheid, aber weil ich mir einfach keine Zeit dafür genommen habe	Kein Ahnung von Dach und Finanzielles Weil ich mich nicht damit auseinandersetze	G3 verlässliche Informationen
746	Zuerst möchte ich mal alle Funktionen machen, die mit der Sendung an sich zu tun haben.	Noch nicht alle Sendungsaufgaben gemacht	G4 Vertrauen in der Gruppe
747	Radio ist schon für mich eine Herzenssache	Herzenssache	
748	dieses kritische, dieses hinterfragen, passt sehr gut fürs Radio	Kritisch hinterfragen	
749	Radio ist nahe an der Seele und am Menschen	Sympathie für das Medium Radio	
750	Radio kann man auch überall hören ohne großen technischen Aufwand		
751	erweckt andere Bilder in seinem Kopf und das interessiert mich schon. also Radio machen finde ich schon spannender und ...vielleicht nicht so... benötigt nicht so viel technisches aber trotzdem würde ich sagen... relativ viel mehr Kreativität. und mehr Fähigkeiten.... als dass das	Radio machen ist spannend kreativ	I1 nicht schreiben weil - Kein Anlass - Keine Zeit

Anhang

	visuelle Aufnahmen		
752	Das Thema Minderheiten zieht sich durch mein Leben.	Das Minderheiten Thema	
753	Meine Sprache verbessern.		
754	diese Möglichkeit frei zu sprechen		
755	dieses Bedürfnis Fragen zu stellen	hinterfragen	H1 Wiki gibt Sicherheit, weil man immer nachschlagen kann
756	einen Raum zu finden, wo diese Fragen gestellt werden dürfen... weil nicht immer und nicht überall darf man sich mit kritischem auseinandersetzen	Raum kritisch zu hinterfragen	H2 Gründe zu lesen - Unsicherheit - Fehlende Information
757	Der Kampf gegen Vorurteile bzw. für den Abbau von Vorurteilen.	Abbau von Vorurteilen fördern	H3 Gründe nicht zu lesen - Wenn benötigter Inhalt nicht im Wiki vermutet wird
758	Wenn ich einen sehr gut bezahlten Job bei der BBC, dann mache ich Radio bei BBC für Minderheiten		
759	Zeit	Zeit	
760	Unterstützung	Unterstützung	
761	Informationen sind da sehr wichtig, wir müssen uns vertrauen und verlässlich sein	Verlässliche Informationen Vertrauen in der Gruppe	
762	Das Wiki gibt ein Gefühl von Sicherheit, weil man nachschauen kann.	Sicherheit, weil man immer nachschlagen kann	
763	Wenn ich mir bei irgendetwas nicht sicher bin.	Unsicherheit	
764	Wenn ich eine Information nicht sofort bei der Hand habe.	Wenn mir Information fehlt	
765	Wenn ich mir sicher bin, was ich mache, schaue ich nicht nach.		
766	Wenn Dinge zu allgemein sind, als dass ich sie mir im Wiki erwarte, dann verwende ich ein Wörterbuch oder Google.	Wenn Inhalte nicht im Wiki erwartet werden	
767	ich hatte noch keinen Anlass zum Schreiben	Kein Anlass	
768	und wiederum auch keine Zeit	Keine Zeit	

12.3 Abstract

Diese Arbeit untersucht den Einsatz von Wiki-Software in der internen Kommunikation der Redaktion von Radio Stimme. Konkret wurden dabei durch qualitative Interviews mit RedakteurInnen von Radio Stimme zwei Aspekte analysiert: erstens der Einfluss auf das Transparenzerleben und zweitens der Einfluss des Wikis auf die Motivation. Aufbauend auf die Darstellung von interner Kommunikation nach Mast und Szyszka wurde für das Konzept des Transparenzerlebens nach Karg und die Motivation nach Herzberg et al. operationalisiert und qualitative Interviews durchgeführt. Aus den Transkripten entstand ein Kategorienschema, welches auch die Grundlage für die Interpretation und die generierten Hypothesen bildet.

This paper conducts a qualitative survey on the subject of wiki-software in the field of internal communication. In detail there are two aspects which lead the research: first the concept of “experienced transparency” by Karg and second the concept of motivation by Herzberg et al. within the editorial department of “Radio Stimme” The first and theoretical part of the thesis explains the concepts of internal communication by Mast and Szyszka. This part of the paper also introduces the reader to the field of Wikis and social web applications in general. Furthermore it contains an explanation about the two researched concepts. The second part of the thesis explains first the method of qualitative analysis by Mayring. Afterwards the results of the conducted interviews, the interpretation and the generated hypothesis are presented.

Gabriele Hametner, Bakk. phil. BA

Geburtsdatum: 2. März 1983

Geburtsort: Freistadt

Staatsbürgerschaft: Österreich

Abgeschlossene Ausbildungen:

- *Jänner 2010*: Bachelorstudium der Politikwissenschaften an der Universität Wien mit Auszeichnung
- *Jänner bis Mai 2008*: Erasmus Semester an der University of Jyväskylä (Finnland)
- *Oktober 2007*: Bakkalaureatsstudium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien mit Auszeichnung
- *17. Juni 2002*: Matura an der HBLA Elmberg (OÖ) mit gutem Erfolg

Laufende Ausbildung:

- *Seit Oktober 2007*: Magisterstudium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien

Auszug wissenschaftlich relevanter Berufstätigkeit / Praktika:

- *Seit März 2010*: Telefonmarketing Agentin bei DIRECT MIND GmbH (Teilzeit)
- *März bis Juli 2009*: Fachtutorin am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien
- *September/Oktober 2008*: Face2Face Marktforschung für „Tom Tailor“ an mehreren Standorten in Österreich und Deutschland
- *März 2004 bis Dez. 2007 parallel zum Studium*: Geschäftsführerin der Alpenvereinsjugend Wien (Office Management, Korrespondenz, HP Betreuung,)
- *August 2005*: Praktikum in der Redaktion des „Neuen Volksblatt“ in Linz, Ressort: Chronik, teilweise auch Wirtschaft
- *September 2004*: Praktikum bei Life Radio in Linz
- *19. August 2002 – 31. September 2003*: Kundenberaterin bei Raiffeisen OÖ
- *Juni bis September 2000*: Auslandspraktikum auf einem landwirtschaftlichen Betrieb in Galway (Irland)

Weiterbildungen und Kurse:

Im Rahmen der Alpenvereinsjugend (JugendleiterInnenausbildung):

P.U.L.S. – PR/Medienprojekt (Sommer 2007)

Im Rahmen der Bundesjugendvertretung Österreich

Gender Kommunikations Training (2006)

Im Rahmen der Ausbildung bei der Raiffeisenlandesbank OÖ:

Kommunikationsseminar (2003)

Ehrenamtliche Tätigkeiten:

- Radio Stimme, die Sendung der Initiative Minderheiten auf Radio Orange in Wien (Jänner bis Juni 2009)
- Bundesteam der Alpenvereinsjugend (Dezember 2005 bis Oktober 2006)
- Stellvertretung der gewählten Vertreterin der Alpenvereinsjugend in der Bundesjugendvertretung (Jänner bis Juli 2006)