

# Betriebsvereinbarung zu unternehmenseigenen Wissensdatenbanken (Wikis)

Andreas Skowronek

## Einführung

Mitte der 1990er Jahre geriet der Begriff Multimediagesellschaft in die öffentliche Diskussion, ohne dass sich die meisten Menschen Genaues darunter vorstellen konnten. Heute, knapp 20 Jahre später, ist die multimedial vernetzte Kommunikationsgesellschaft längst Wirklichkeit: Informationen werden entweder gegoogelt oder über das Online-Lexikon Wikipedia beschafft. Der Name Wikipedia ist nichts anderes als eine Kombination des englischen Wortes „encyclopedia“ (= Lexikon) mit dem hawaiianischen Wort „wiki“ (= schnell).

Wiki nennt man heute auch ein Hypertext-System für Webseiten, deren Inhalte die Benutzer sowohl lesen als auch direkt ändern können, indem sie das betreffende Wiki mit ihrem Internet-Browser (Firefox, Internet Explorer oder Safari) aufrufen. Das von jedem internetfähigen Rechner und modernen Smartphone abrufbare Wikipedia-Wissen gilt nunmehr gleichsam als kollektive Intelligenz. Denn: Alle in Wikipedia findbaren Informationen stammen – statt von einer Redaktion – von den Internetnutzern selbst. Wiki-Einträge und Änderungen an bestehenden Einträgen

müssen in der Praxis oft von einem Moderator der Wissensdatenbank freigegeben werden.

Wenn Millionen Menschen gemeinsam über das World Wide Web ein Wiki wie das Online-Lexikon Wikipedia erschaffen, sollte dies in einem kleineren Kollektiv – etwa einem Unternehmen – erst recht möglich sein. Dieser Idee verdanken zwei Programme ihre Existenz, die unabhängig voneinander bestehen, aber einen ähnlichen Ansatz verfolgen: Zum einen „MediaWiki“, ein kostenlos erhältliches Programm zur Erstellung von Wikis, das eng mit den Gründern von Wikipedia verbunden ist. Zum anderen „Sharepoint“, das Erfinder Microsoft als eine Fortentwicklung der Wikis sieht: „Im Internet sind Wikis primär als Glossare oder Lexika bekannt. In Unternehmen eignen sie sich darüber hinaus auch als teambasiertes Dokumentationswerkzeug. Mehrere Autoren können beispielsweise ‚parallel‘ an Spezifikationen, Handbüchern oder Unternehmensrichtlinien arbeiten.“ Kurzum: Wikis sind in einigen Unternehmen verschiedener Branchen bereits etabliert (vgl. [http://www.tschlotfeldt.de/elearning-wiki/Wikis\\_in\\_](http://www.tschlotfeldt.de/elearning-wiki/Wikis_in_)

Unternehmen). Dies ist auch nicht weiter verwunderlich. Denn Unternehmenswikis eignen sich ausgesprochen gut für das Beschreiben von Prozessen, zum Protokollieren von Meetings, zur Planung von Projekten, zur Verwaltung von To-Do-Listen oder als Grundlage von Handbüchern zum betrieblichen Qualitätsmanagement. Sie erleichtern betriebliches Wissensmanagement und betriebsinternen Wissenstransfer und helfen, die Idee von einem Unternehmen als selbst lernender Organisation zu verwirklichen. Wikis sind längst als Bestandteil der Multimediagesellschaft etabliert und fügen sich auch in Unternehmen nahtlos in das mediale Spektrum ein, das vielen Beschäftigten durch ihre Aktivitäten im World Wide Web bereits bekannt ist.

### Literaturtipp

Schwarz-Kocher, Martin/Kirner, Eva/Dispan, Jürgen/Jäger, Angela/Richter, Ursula/Seibold, Bettina/Weißfloch, Ute (2011):  
Interessenvertretungen im Innovationsprozess. Der Einfluss von Mitbestimmung und Beschäftigtenbeteiligung auf betriebliche Innovationen, Berlin.

## Inhalt

- 1 Einführung
- 2 Eine Betriebs- oder Dienstvereinbarung vorbereiten
- 3 Eckpunkte für Vereinbarungen
- 4 Hintergrundwissen
- 5 Literatur  
Internetadressen

## Vorbereitung einer Betriebs- oder Dienstvereinbarung: Handlungsmöglichkeiten der Interessenvertretung

Ein funktionierendes Unternehmenswiki spiegelt im Idealfall das gesamte Wissen der Organisation wieder. Um eine gleichmäßige Teilhabe an diesem Wissen zu gewährleisten, sollte zunächst geklärt werden, wer, warum und in welchem Umfang in das betriebliche Wissensmanagement einbezogen wird. Hierbei muss der Grundsatz beachtet werden, der auch im Arbeitsverhältnis gilt: Niemand darf einen Nachteil oder Vorteil erlangen, solange hierfür kein sachlicher Grund besteht. Des Weiteren sollte geregelt werden, dass die Mitwirkung an einem Unternehmenswiki ausschließlich freiwillig erfolgt. Es widerspräche dem Gedanken eines interpersonellen Wissenstransfers, wenn die Beschäftigten verpflichtet würden, in ein Wiki zu schreiben. Außerdem muss eine Moderatorin bzw. ein Moderator bestimmt und mit definierten Befugnissen ausgestattet werden. In diesem Zusammenhang sollte zudem Vorsorge getroffen werden für den Fall, dass der Urheber eines Wiki-Eintrags und die bzw. der Moderierende unterschiedliche Meinungen vertreten.

Mit Rücksicht auf die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten sollten nur die wichtigsten personenbezogenen Daten – Name, Abteilung, betriebliche Kontaktadresse – im Wiki abgebildet werden. Im Übrigen sollte sich die Interessenvertretung an die Datenschutzbeauftragten wenden, um eine Verfahrensweise gewährleisten zu können, die im Einklang mit dem

Datenschutzrecht steht. Hinsichtlich der personenbezogenen Daten der Beschäftigten, die in ein Unternehmenswiki schreiben, muss der Aspekt der Leistungs- und Verhaltenskontrolle (§ 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG) bedacht und geregelt werden. Eine anonyme Autorentätigkeit und jegliches Reporting sollten ausgeschlossen sein.

Idealerweise wird zudem festgelegt, inwiefern das Unternehmenswiki ein Ideenmanagement-System darstellt und ggf. Innovationen hervorbringt. Gemäß § 87 Abs. 1 Nr. 12 BetrVG ist die Einrichtung eines betrieblichen Vorschlagswesens mitbestimmungspflichtig. Verbindliche Schulungen können verhindern, dass Beschäftigte sich von der technischen Neuerung „überrollt“ bzw. überfordert fühlen. Um als Interessenvertretung dem Thema angemessen zu begegnen, empfiehlt es sich,

- sich mit den Themen Unternehmenswikis sowie betriebliches Wissensmanagement und Wissenstransfer zu befassen und ggf. fortzubilden.
- Informationen zu beschaffen zu den maßgeblichen oder vom Arbeitgeber festgelegten Programmen, mit denen das Unternehmenswiki betrieben wird.
- mit inner- und außerbetrieblichen Expertinnen und Experten zusammenzuarbeiten, um den Informationsbedarf zu decken.
- Interessenvertretungen in solchen Unternehmen zu kontaktieren und konsultieren, in denen Unternehmenswikis bereits im Einsatz sind.

### Wichtige Bedingungen: Akzeptanz und Vertrauen

Ein Unternehmenswiki ist nur dann erfolgreich, wenn es von der Belegschaft weitestgehend akzeptiert wird. Nur dann sind die Beschäftigten bereit, ihr Wissen und ihre Erfahrungen über das Wiki bereitzustellen. Tritt die Arbeitgeberin an den Betriebs- bzw. Personalrat (BR/PR) mit dem Vorschlag heran, ein Unternehmenswiki einzurichten, ist die Interessenvertretung gut beraten, wenn sie das Thema frühzeitig mit der Belegschaft diskutiert. Hierfür eignen sich Informationsschriften, Befragungen sowie nachfolgende Diskussionen in der Betriebs- bzw. Personalversammlung. Da ein Wiki auf gegenseitiger Offenheit und Rücksichtnahme innerhalb der Belegschaft basiert, sollten alle Beteiligten – Arbeitgeber, Interessenvertretung und Beschäftigte – sich auf allgemeingültige Regeln der Kommunikation in einem Wiki verständigen. Unternehmenswikis konkurrieren bisweilen mit dem betrieblichen Vorschlagswesen. Idealerweise wird daher erörtert, wie im Wiki generierte Ideen mit dem Verbesserungsvorschlagswesen verbunden werden können. Eine solche Verfahrensweise würde zugleich die Bereitschaft erhöhen, an einem Unternehmenswiki mitzuwirken.

Generell funktionieren Wikis anders als der an Betriebshierarchien orientierte Erfahrungsaustausch. Anstelle von Arbeitsanweisungen treten ggf. die Einträge in einem Wiki. Hierauf müssen alle Beteiligten hinreichend vorbereitet werden. Die Interessenvertretung sollte darauf

hinwirken, dass sich Vorgesetzte und Mitarbeitende in einem Wiki auf Augenhöhe untereinander austauschen. Kritik muss stets sachorientiert formuliert werden und darf sich nie persönlich gegen den Verfasser eines Wiki-Eintrags richten. Dies sollte die Interessenvertre-

tung bei einem Schulungskonzept für die Einführung eines Unternehmenswikis berücksichtigen. Sie sollte sich daher sowohl für eine Schulung zur technischen Handhabung als auch für eine Schulung für korrektes Kommunikationsverhalten einsetzen.

## Eckpunkte der Vereinbarungen

### Grundsatz und Ziel der Vereinbarung

- Wissenstransfer unter Zuhilfenahme von Wikis gestalten und standardisieren
- Grundsätze für die Kommunikation in einem Wiki definieren
- Beschäftigte befähigen, ihr Wissen und ihre Kenntnisse auf eine kollektiv organisierte Plattform zu stellen
- notwendige betriebliche Abläufe sicherstellen
- Mitbestimmung bei der Durchführung eines wikibasierten Wissensmanagements gewährleisten
- Verhaltensregeln für einen möglichst hierarchiefreien Austausch von Wissen und Erfahrungen aufstellen

### Zentrale Dokumentation

- alle im Unternehmen eingesetzten Wikis unter Nennung der betreffenden Organisationseinheiten auflisten
- Wikis benennen
- Inhalt und Zweck des Wikis kurz beschreiben
- Funktion der Personen beschreiben, die an dem Wiki mitwirken
- festlegen, ob es sich um ein autorenorientiertes oder kollektiv organisiertes Wiki handelt
- den Serverstandort des jeweiligen Wikis angeben

### Verantwortlichkeit/Löschen von Artikeln und redaktionelle Arbeit

- Regelung, dass für jedes Wiki ein Verantwortlicher (Moderator) zu bestimmen ist
- Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Moderators umschreiben

- Verfahrensregeln hinsichtlich folgender Fragen festlegen:

- technische Gewährleistung, dass der Moderator fortlaufend über neue oder geänderte Einträge informiert wird
- Freischaltungskompetenz des Moderators
- Rolle des Moderators als „entscheidende Instanz“ – Letztentscheidungsrecht bei Meinungsverschiedenheiten zwischen ihm und den Wiki-Autoren über den Inhalt bzw. die Änderung eines Eintrags
- Regelung, die dem Moderator ausreichend Arbeitszeit für seine Tätigkeit einräumt
- ggf. eine „redaktionelle Oberaufsicht“ einrichten

### Inhaltliche Regeln

- Regeln, die für jedes Wiki gelten, veröffentlichen
- Datenschutz- und Urheberrecht sowie weiterer betroffene Rechtsbereiche regeln
- Regelungen auf der Startseite des Wikis ersichtlich gestalten

### Sprache der Beiträge

- Ermessensspielraum der Autoren: Einträge in Deutsch oder Englisch; relevant bei international operierenden Unternehmen

### Personenbezogene Daten

- alle Wiki-Nutzer namentlich identifizieren
- neben dem Namen lediglich die zur Kontaktaufnahme notwendigen Informationen nennen (E-Mail-Adresse und interne Rufnummer)

- keine besonderen Fertigkeiten, Kenntnisse und Qualifikationen nennen
- keine Anzeige der Präsenz bzw. der Information, ob Wiki-Nutzer aktuell erreichbar sind oder nicht

#### **Anonymität**

- anonyme Einträge untersagen
- ermöglicht Kontaktaufnahme zum Urheber des jeweiligen Eintrags
- vermeidet missbräuchliche Wiki-Nutzung

#### **Leistungs- und Verhaltenskontrolle**

- Leistungs- und Verhaltenskontrolle zulasten der Wiki-Nutzer ausschließen
- Verbot einer Suchfunktion, die das Auffinden von Beiträgen nach Autorennamen ermöglicht
- keine Verpflichtung für Beschäftigte, Einträge zu verfassen und einzustellen
- Autorentätigkeit in einem Wiki erfolgt grundsätzlich auf freiwilliger Basis

#### **Protokollierung**

- ausschließlich, um Missbrauch durch Anonymität zu vermeiden bzw. aufzuklären
- ermöglicht die Kontaktaufnahme zu den Wiki-Autoren

#### **Informationssicherheit und Datenschutz**

- betriebliche und gesetzliche Regelungen zum Datenschutz berücksichtigen
- Beratungsfunktion des betrieblichen Datenschutzbeauftragten sowie ggf. der Datenschutzkoordinatoren etablieren
- personenbezogene Daten nur zweckge-

bunden erfassen, be- und verarbeiten bzw. löschen

#### **Haftung für Beiträge**

- Wiki-Nutzer übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit des von ihnen eingestellten Wissens
- Wiki-Nutzer haften nicht für möglicherweise dem Unternehmen hieraus entstehende Schäden
- das Unternehmen stellt die Vertraulichkeit von Firmeninformationen sicher

#### **Beschwerderecht**

- Benennung einer Person, die mögliche inhaltliche Kontroversen zwischen Moderator(en) und Wiki-Nutzern ausräumt
- Möglichkeit der beratenden Unterstützung durch die Führungskraft und/oder ein Mitglied des Betriebsrats

#### **Schulungsmaßnahmen**

- Verpflichtung seitens des Unternehmens, die Beschäftigten im Umgang mit einem Wiki zu schulen
- Schulungsinhalt hängt von der jeweils im Wiki zu übernehmenden Funktion ab

#### **Rechte des Betriebsrats**

- Kontrolle der Einhaltung zu beachtender Betriebsvereinbarungen
- Einsicht in die Erfassung und Verarbeitung anfallender Daten

#### **Geltungsbereich**

- gültig für alle Beschäftigten, die mit Wikis arbeiten

## **Hintergrundwissen: Wissensmanagement als Erfolgsgarant**

Wissen ist das einzige Gut, das sich vermehrt, wenn man es teilt. Welche Folgen diese Erkenntnis in der Wirtschaftswelt auslöst, schildert das Wirtschaftsmagazin „Wirtschaftswoche“ in seiner Ausgabe vom 22. November 2010: Während sich die meisten Wikis, die von Unter-

nehmen aufgesetzt werden, noch darauf konzentrieren, das Wissen der Belegschaften zu erfassen, entstehen bereits erheblich weiterreichende Formen des Wissensmanagements. Eine Vorreiterrolle kommt hierbei der registrierungspflichtigen Web-Plattform „www.future-bizz.de“

zu. Eines ihrer Ziele lautet: „Entwickeln von Zukunftswissen im Netzwerk und Aufbau einer gemeinsamen Wissensbasis“. Die Innovation besteht darin, dass dort der Wissenstransfer nicht etwa unternehmens- oder konzernintern erfolgt, sondern weit darüber hinausreicht.

## Literatur

- Schwarz-Kocher, Martin/Kirner, Eva/Dispan, Jürgen/Jäger, Angela/Richter, Ursula/Seibold, Bettina/Weißfloch, Ute (2011): Interessenvertretungen im Innovationsprozess. Der Einfluss von Mitbestimmung und Beschäftigtenbeteiligung auf betriebliche Innovationen, Berlin
- Stieler, Sylvia (2011): Zwischen Generationen lernen, Arbeitsrecht im Betrieb, Heft Juni/2011: S. 390-393

## Internetadressen

- Tim Schlotfeldt, tätig bei der auf Lehrmittel spezialisierten Nitor GmbH im Bereich Bildungsberatung und E-Learning, listet auf seiner Homepage die Unternehmen auf, in denen Wikis zum Einsatz kommen.  
[http://www.tschlotfeldt.de/elearning-wiki/Wikis\\_in\\_Unternehmen](http://www.tschlotfeldt.de/elearning-wiki/Wikis_in_Unternehmen)