



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

Hausarbeit

Annekathrin Böhm

Unternehmens-Wiki

Abgabetermin: 28.02.2014

Dozent: Prof. Dr. Kai von Luck

Annekathrin Böhm
Alter Teichweg 207
22049 Hamburg

Tel. +49 40 65911005
E-Mail Annekathrin.Boehm@gmx.de
Matrikel-Nr: 2181086

*Fakultät Technik und Informatik
Department Informatik*

*Faculty of Engineering and Computer Science
Department of Computer Science*

Inhaltsverzeichnis

1	Abstract	3
2	Einleitung	3
3	Zur Entstehung der Wissensarbeit.....	4
3.1	Wissensmanagement	5
4	Confluence – Social Software	7
5	Kollaboration – Projektarbeit im Wiki	8
5.1	Wissen teilen	8
5.2	Themen abonnieren und Aufgaben managen	9
5.3	Ein Netzwerk aufbauen	10
6	Fazit	12
7	Literaturverzeichnis	13

1 Abstract

Die wissensbasierte Arbeit im flexiblen Kapitalismus ist in ihrem Erfolg besonders abhängig von der gelungenen Organisation und Aufbereitung von Informationen. Social Software, wie etwa ein Unternehmens-Wiki, bietet die Möglichkeit Projektarbeit virtuell abzubilden, zu organisieren und zu dokumentieren. Die vorliegende Arbeit gibt einen Überblick wissensbasierter Arbeit und der möglichen Projektarbeit mithilfe eines Unternehmens-Wikis.

2 Einleitung

Die Bedeutung von Wissensorganisation und der Koordination von Arbeitsprozessen innerhalb der Wissensarbeit des Postfordismus ergibt sich aus der historischen Betrachtung der gesellschaftsstrukturellen Veränderungen unter dem Einfluss von Energienutzung, Mechanisierung und später Technisierung. Diese drei Komponenten lösen im Rahmen der Industrialisierung einen dynamischen Prozess aus, der über das industrielle Zeitkonstrukt und die Arbeitsteilung in einer stetigen Beschleunigung von Gesellschaft und technischer Entwicklung kulminiert. Heute beeinflusst der PC die Temporalstruktur, sodass auch Tätigkeiten in Abhängigkeit verschiedener Zeitkomponenten, wie etwa der „Abfolge, Dauer und Geschwindigkeit“, von der Technik koordiniert werden (Robinson/Godbey 1997, 32f).

Das Verhältnis der Menschen zur ihrer Arbeit ändert sich nach Marx durch die im Kapitalismus angestrebte Kapitalakkumulation (Mikl-Horke 2007, 58). Im Postfordismus ist "der Wissensarbeiter [*sic*] im Besitz der Produktionsmittel". Indem das Wissen, "Erfahrungen, Talente, Neigungen und Motivation" zur Ware werden, verlagern sich die "innerbetrieblichen Machtverhältnisse" (Hofmann 2010, 55).

Im Rahmen dieser Arbeit liegt der Fokus auf dem Arbeiten im Informationszeitalter, welches durch die Nutzung digitaler Medien geprägt ist. Die digitale Zeitstruktur gewinnt an Bedeutung und geht mit den Charakteristika des Postfordismus einher. Dazu gehören unter anderem die „Flexibilisierung der Arbeitsorganisation mit Arbeitsgruppen und Aufgabenin-

tegration“, die „De-Hierarchisierung“, die „zunehmende Bedeutung von Wissen gegenüber materiellen Ressourcen und Produktionsmitteln“ und die „Individualisierung der Bereiche der Lebensorganisation“ (Schmidt 2008, 137). Im Zuge der medialen Temporalstruktur sollte die Darstellung und Organisation von Informationen überdacht und den Bedarfen der Mitarbeiter eines Unternehmens entsprechend formiert werden, um den Organisationsaufwand während der Arbeitszeit zu minimieren, die Informationen für den Einzelnen leichter zugänglich zu machen und schließlich für das Unternehmen zu speichern. In dieser Arbeit soll am Beispiel der Projektarbeit untersucht werden, wie ein Wiki das unternehmensinterne Wissen nicht nur speichern, sondern auch aktivieren kann.

3 Zur Entstehung der Wissensarbeit

Der Erfindungsreichtum während der Industrialisierung bringt nach der Mechanisierung und der effektiven Energienutzung schließlich die Technisierung hervor. Damit entwickelt sich die Wirtschaft zum „Zentrum und zur treibenden Kraft der Gesellschaft“ (Mikl-Horke 2007, 55). Seit Mitte der 1970er Jahre werden zunehmend „Informations- und Kommunikationstechnologien in Produktion und Verwaltung“ eingebracht. Dabei werden „Mikroelektronik- und Informationstechnologie“ in allen denkbaren Bereichen eingesetzt (Müller-Jentsch 2007, 82f).

Infolge der „mikro-elektronischen Revolution“ transformiert sich die Arbeit im letzten Drittel des 20. Jahrhunderts nicht nur, neue Technologien führen außerdem zur „grundlegenden Reorganisation der Arbeits- und Produktionsprozesse“. Nach der „Rationalisierung von Büro- und Verwaltungsarbeit“ vermittelt die „wissensbasierte Arbeit“ eine ganz neue Form von Produktivität (Müller-Jentsch 2007, 84). „Erst mit den weltweiten Computernetzen ist die Ortlosigkeit des globalen Kapitalismus, sind weltweit eng verkoppelte Kooperationsprozesse und damit die räumliche Flexibilität moderner Produktionsprozesse

möglich[...]“ (Winker 1999, 9). „Wissen wird nicht nur in Produktion und Dienstleistungen vergegenständlicht, sondern wird selbst zur Ware“ (Müller-Jentsch 2007, 84). Demnach bezeichnet die Integration von Informationstechnologien in Arbeitsvorgänge zum einen den Übergang von der Industrie- zur Wissensgesellschaft und zum anderen die Entwicklung vom Fabrikarbeiter zum Arbeitnehmer der seine Arbeitskraft in Form von Wissen verkauft. Unternehmen erkennen schließlich das Potenzial „[sic] kollektiver Intelligenz“, welche durch die „Vernetzung und Aktivierung von Menschen“ entsteht und versuchen das unternehmensinterne Wissen durch gezieltes Management nutzbar zu machen (Hofmann 2010, 55).

3.1 Wissensmanagement

Im Berufsalltag sieht sich der Wissensarbeiter einer enormen Informationsflut gegenüber. In einem konservativen Unternehmen, welches über mehrere Jahrzehnte gewachsen ist und eine klassisch-hierarchische Struktur aufweist, beschränkt sich die Kommunikation zumeist auf die Nutzung des Telefons oder Handys, dem Versenden und Organisieren von E-Mails und der Face-to-Face-Interaktion. Nur wenige Mitarbeiter stellen Informationen außerhalb der Laufwerke zur Verfügung, beispielsweise im Intranet oder einem Unternehmens-Wiki.

Ganz unabhängig vom wirtschaftlichen Betriebszweig sind oben beschriebene Kanäle für die heutige Kommunikation innerhalb und zwischen Unternehmen essenziell. Vor allem die E-Mail dient heute als zentrales Medium zur Informationsübertragung. Sie bietet viele Vorteile gegenüber dem Telefonat: Zum einen werden E-Mails auf einem Server gespeichert, wodurch sämtliche Absprachen und Dokumentenversionen gesichert sind, des Weiteren ist der Sender des elektronischen Briefes nicht vom Empfänger abhängig, sodass eine Nachricht verschickt werden und vom Empfänger zu einem für ihn passenden Zeitpunkt gelesen und bearbeitet werden kann.

Andererseits birgt dieses Verfahren der Kommunikation auch Risiken für ein Unternehmen. Entscheidungsfindungen oder Problemlösungen werden per E-Mail diskutiert, obwohl sie nicht die ideale Plattform für eine solche Auseinandersetzung bietet und ein kurzes Telefo-

nat weniger Aufwand bedeuten würde. Viel Zeit geht durch den unüberlegten Einsatz von E-Mails verloren und macht zudem die Dokumentation unübersichtlich. Eine Wiki-Software kann für Projektdokumentationen oder Entscheidungsfindungen, also für die tägliche Projektarbeit und Wissensorganisation, ein geeignetes Medium sein und beispielsweise von Anbietern wie Atlassian eingekauft werden.¹ Prinzipiell funktioniert ein solches Wiki, wie das öffentlich zugängliche Wikipedia, ist jedoch zumeist auf die Nutzung von Unternehmensmitarbeitern begrenzt. Hier können Bereiche für verschiedene Projektgruppen eingerichtet werden. Innerhalb dieser Bereiche wird die zeitgleiche Arbeit an Dokumenten ermöglicht, sodass keine verschiedenen Versionen über E-Mails im Umlauf sind. Entscheidungsfindungen werden zentral dokumentiert und Projektmitglieder in Echtzeit über Entwicklungen informiert (Seibert et al. 2011, 34ff).

Als Instrument des Wissensmanagements kann den Mitarbeitern ein Unternehmens-Wiki zur Verfügung gestellt werden, in welchem das implizite und explizite Wissen gespeichert und durch eine Suchfunktion schnell zugreifbar wird. Um Abstimmungen und jegliche Dokumentationen, die im Laufe eines Projektes geleistet werden müssen zu erleichtern, können innerhalb des Wikis Projektbereiche geschaffen werden, in denen ein Projektteam organisiert und koordiniert arbeiten kann.

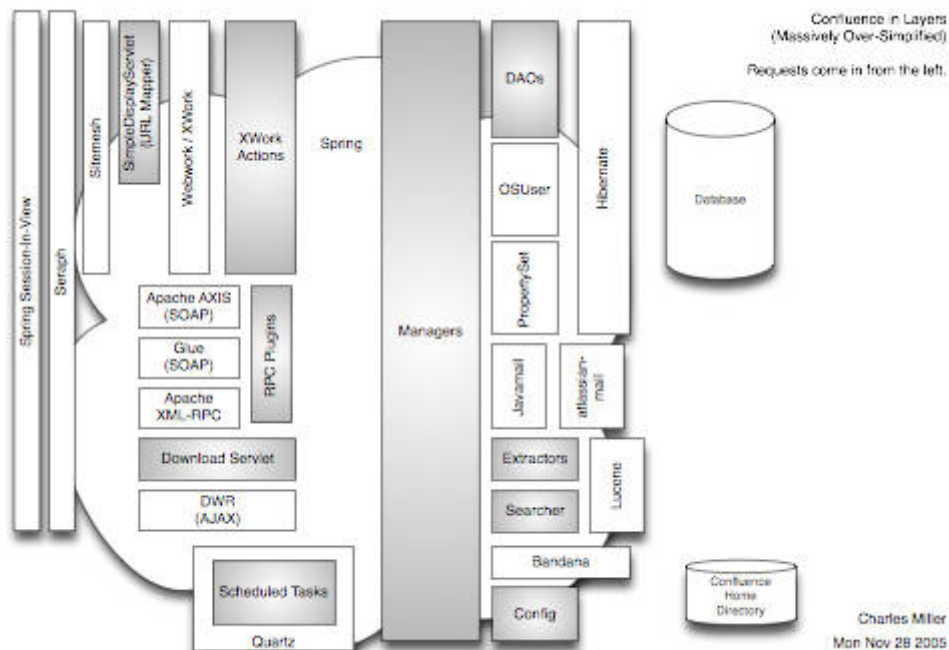
An dieser Stelle soll darauf hingewiesen werden, dass sich ein Unternehmen mit hierarchischer Struktur und konservativem Hintergrund vor der Einführung eines Wikis darüber bewusst werden muss, dass dieses Medium entgegen der unternehmensinternen Hierarchiepolitik steht, denn Kommunikation wird auf einer solchen Plattform nicht durch Hierarchien begrenzt. Im Rahmen der Projektplanung sollte darum die herrschende Unternehmenskultur analysiert werden und mithilfe einer Stakeholder-Analyse festgehalten werden, wer Treiber und wer Gegner des Projekts werden könnte. Damit sich die Mitarbeiter auf die Arbeit im Wiki einlassen, sollten die technischen und prozessunterstützenden Funktionen des Tools analysiert und Mitarbeiter in ihrer Nutzung geschult werden.

¹ Online verfügbar unter <https://www.atlassian.com/de/software/confluence>, zuletzt geprüft am 25.11.2013.

4 Confluence – Social Software

Die Social Software Confluence, basierend auf der Programmiersprache Java, ist in mehreren Schichten aufgebaut und verfügt über Schnittstellen, sodass Plugins installiert und weitere Software wie bspw. JIRA angebunden werden können.

Jegliche Nutzerdaten, Profilinformationen und Zugangsrechte, werden in der Database der Software gespeichert und können bei Bedarf abgerufen werden. Hier werden Zugangsdaten gespeichert und bspw. zur Authentifizierung von Logikkomponenten verarbeitet. Rechte werden zum einen beim Login-Prozess geprüft, zum anderen werden auch Zugriffsrechte auf Wiki-Bereiche und Funktionsrechte geprüft, die wiederum von einem Bereichs-Admin für die Nutzer eingestellt werden können.²



² Online verfügbar unter <https://developer.atlassian.com/display/CONFDEV/High+Level+Architecture+Overview>, zuletzt geprüft am 27.02.2014.

Abbildung 1: Confluence in Layers³

Die Architektur ermöglicht die Anpassung der Software an die Bedürfnisse des Unternehmens und seiner Mitarbeiter. Da in dieser Arbeit die Wissens-, bzw. Projektarbeit im Vordergrund steht, sollen folgend einige kollaborative Funktionen des Wikis sowie ihre potenzielle Auswirkung auf die Projektarbeit erläutert werden.

5 Kollaboration – Projektarbeit im Wiki

Aus dem privaten Umfeld kennen viele Mitarbeiter den Umgang mit Social Media und erfahren dort zumeist intuitiv, wie das Teilen von Wissen und Onlinevernetzung funktioniert. Aufbauend auf diesem Wissen kann nun die Zusammenarbeit mit kollaborativen Elementen einer Social Software im Berufsalltag unterstützt werden. „Als Social Software werden Softwaresysteme bezeichnet, welche die menschliche Kommunikation und Kollaboration unterstützen“ (Bächle 2006, 121). Dabei ist es sinnvoll die Funktionselemente des Wikis intuitiv aufzubauen und Schaltflächen nach dem Prinzip „What you see is what you get“ aufzubauen, ähnlich, wie viele es schon aus dem privaten Nutzungsbereich oder verschiedener Office-Anwendungen kennen.

5.1 Wissen teilen

In vielen Unternehmen herrscht das Prinzip „Wissen ist Macht“ vor. Dabei bedeutet das kollektive Wissen eines Unternehmens großes Entwicklungspotenzial, denn indem explizites und implizites Wissen innerhalb eines Wikis dokumentiert wird, kann bestehendes Wissen schnell abgerufen, aber vor allem auch transformiert werden. Das heißt Informationen entstehen zum einen, wenn Menschen zusammenarbeiten und Wissen teilen, zum anderen

³ Online verfügbar unter:

<https://developer.atlassian.com/display/CONFDEV/Confluence+Architecture>, zuletzt geprüft am

entwickelt sich bestehendes Wissen stets weiter und kann in einer Wiki-Software fortlaufend aktualisiert werden.

Die Dokumentation bestehenden Wissens ist für die erfolgreiche Arbeit eines Unternehmens elementar. Zum einen kann auf Erfahrungen früherer Projekte zurück gegriffen werden, sodass ein Lernprozess zur Optimierung von Prozessen möglich ist, zum anderen ist es aber denkbar, dass ein Projekt über mehrere Monate und Jahre läuft und Mitarbeiter während dieser Zeit neu zum Team dazu kommen. Wird die Organisation und Information kollaborativ über das Unternehmens-Wiki geführt, so ist dem neuen Mitarbeiter eine gezielte und zeiteffektive Einarbeitung möglich. Im Krankheitsfall können Kollegen die Arbeit des anderen gezielt fortsetzen, da alle notwendigen Informationen zentralisiert im Wiki-Bereich verfügbar sind.

Informationen können mithilfe einer Suchfunktion gefunden werden, oder indem der Rezipient thematischen Klickstrecken innerhalb des Wikis folgt. Die Social Software ermöglicht außerdem das aktive Teilen von Informationen, sodass einem zweiten Nutzer Wissen geteilt wird. Diese „Share-Funktion“ ist ein Bestandteil von Seiten oder Blogposts. Mit diesem Mechanismus können Interessensgruppen auf Inhalte aufmerksam gemacht werden, oder Fragen direkt an Experten gestellt werden.

Diese Funktionalität geht weit über die Möglichkeiten der E-Mail hinaus. Viele Nutzer können auf viele Informationen zugreifen und diese bearbeiten. Außerdem können Inhalte innerhalb des Wikis bearbeitet werden, Dokumente importiert und kollektiv bearbeitet und auch exportiert (Web DAV) werden (Seibert et al. 2011, 65f).

5.2 Themen abonnieren und Aufgaben managen

Projektseiten oder Bereiche können abonniert werden, sodass über jede Änderung innerhalb einer Seite informiert wird. Teammitglieder müssen nun nicht mehr per E-Mail über die Entwicklung eines Projektes unterrichtet werden, sondern können Veränderungen einfach im Wiki nachvollziehen. Dem Mitarbeiter wird demnach die Organisation von E-Mail-

27.02.2014.

Inhalten erspart und die Informationsaufnahme erleichtert. Außerdem ist es möglich, Kommentare zu hinterlassen und Diskussionen anzuregen. Innerhalb einer Diskussion über die Kommentarfunktion kann es zu einer dokumentierten Entscheidungsfindung kommen, ohne dass ein Team-Meeting einberufen werden muss (Seibert et al. 2011, 72). Für dynamische virtuelle Diskussionen kann ein Chat-Plugin installiert werden. So kann bspw. im Gruppenchat und außerhalb der Kommentarfunktion über nächste Schritte des Projektes diskutiert werden.

Trotzdem sollten reale Meetings nicht abgeschafft werden, vielmehr lässt sich die Qualität und Effektivität von Meetings durch die Vorarbeit im Wiki verbessern. Das Erstellen einer Agenda, in der jedes Teammitglied Punkte vermerken kann, strukturiert die offenen Themen und Entscheidungsbedarfe, sodass die Vorbereitung auf das Meeting effektiver werden kann. Bei der Besprechung wird im Idealfall kein Projektstatus mehr erläutert, da alle über das Wiki zum Stand der Projektbereiche informiert sind. So können im Meeting gezielt Entscheidungen getroffen werden. Zeitgleich wird im Wiki das Protokoll erstellt und Aufgaben für Teammitglieder festgehalten.

Confluence macht die Organisation von offenen Aufgaben leicht. Wird jemand innerhalb einer Seite namentlich mit einem @Name angesprochen, so kann er sich daraus eine Aufgabe generieren lassen, die er sowohl im Protokoll, als auch in der eigenen Aufgabenliste im Profil abhaken kann (Seibert et al. 2011, 65f). Wenn sich ein Projektteam auf die Arbeit in einem Wiki einlässt und den starren Kommunikationsweg der E-Mail verlässt, bieten sich den Wissensarbeitern viele Möglichkeiten effektiv und organisiert zu arbeiten.

5.3 Ein Netzwerk aufbauen

Netzwerke sind ein weiterer sozialer Bereich, der durch die Mediatisierung beeinflusst wird. Das soziale Konstrukt bildet sich in den vergangenen Jahren neben den Kontakten im realen Leben zunehmend auf Internet-Plattformen ab. Digitale Vernetzung beschreibt die Organisation von Kontakten innerhalb des Internets, zumeist im Social Network.

Veröffentlichen Personen relevante Informationen, so ist es möglich ihnen zu „folgen“ und sie im eigenen Netzwerk aufzunehmen, unabhängig davon, ob das Interesse erwidert wird.

Für den beruflichen Alltag spielt die „Stärke schwacher sozialer Beziehungen“ eine bedeutende Rolle (Wegener 1987, 290). Innerhalb eines Unternehmens können Freundschaften entstehen, häufig beschränken sich Kontakte jedoch auf kollegiale Beziehungen. Solche Beziehungen, die häufig mit dem Interesse am Wissen und den Fähigkeiten des anderen einhergehen, können im Unternehmens-Wiki visualisiert werden. „Folgt“ ein Mitarbeiter einer Person, die im Wiki aktiv ist, so wird er über sämtliche inhaltlichen Bearbeitungen des andern informiert. Für denjenigen, dem gefolgt wird, ist eine große Anzahl an „Followern“ ein Zeichen von Anerkennung, die motivierend wirken kann.

Soziale Beziehungen innerhalb eines Unternehmens beruhen zum Teil auf Freiwilligkeit. Dabei spielen die „wechselseitige soziale Attraktivität“ und die „gegenseitige Neigung“ eine entscheidende Rolle. Die bewusste Wahl nach Kriterien sozialer Ähnlichkeit in Form von „Alter, Bildung, Lebensform, Werteinstellungen, Neigungen [und sozialer] Klasse“ ist maßgeblich für die „Ausformung einer sozialen Identität“ des Individuums. Soziale Beziehungen dienen dabei der Herausbildung eines „positiven Selbstkonzepts“, unterstützt durch die „Vermittlung sozialer Anerkennung und Wertschätzung“ sowie im Zuge des selbstreflektierenden Handelns (Diewald 2003, 219). Ein Geflecht aus sozialen Bindungen bildet die Basis für eine „lebenslange Sozialisation“ und schließt die Entwicklung der individuellen Persönlichkeit mit ein. Untersuchungen von der Entstehung, der Pflege, aber auch des Beendens von Beziehungen ergeben die Einsicht, dass die Interaktion stets mit einem Kommunikationsvorgang einhergehe. Soziale Beziehungen können demnach „als Wirkung von Kommunikation“ betrachtet werden (Krotz 2011, 40ff).

Die Möglichkeit persönliche und intellektuelle Präferenzen innerhalb eines Unternehmens abzubilden kann für Mitarbeiter, die sich vielleicht auch privat in sozialen Netzwerken engagieren, motivierend wirken. Andere werden durch die relative Offenheit eines Unternehmens-Wikis verunsichert. Die Vernetzung über Social Software bietet jedoch den Vorteil, Wissen aus sämtlichen Unternehmensbereichen einsehen zu können, sodass die Erfahrung aus ähnlichen Projekten für die aktuelle Arbeit genutzt werden kann. Außerdem können so Mitarbeiter vernetzt werden, die im normalen Arbeitsalltag nicht aufeinander

getroffen wären. Hier bietet sich das Potenzial Expertise verschiedener Bereiche zusammen zu bringen und neues Wissen entstehen zu lassen.

6 Fazit

Einem aufgeschlossenen Unternehmen bietet die Nutzung von Social Software wie Confluence eine gute Kommunikationsstruktur und Wissensorganisation. Dabei sollte der negative Einfluss von mikropolitischen Machtkonflikten innerhalb der Projektgruppen und des gesamten Unternehmens jedoch nicht unterschätzt werden. In konservativen Unternehmen wird das eigene Wissen als großes Kapital gesehen. Es muss also ein Weg gefunden werden, die Projektmitglieder erfolgreich miteinander arbeiten zu lassen. Dazu sollte eingeplant werden, dass die Umsetzung kollaborativer Projektarbeit ein langwieriger Prozess ist, denn die Unternehmensprozesse müssen sich umstellen und die Mitarbeiter von der Arbeit im Wiki überzeugt werden. Hierbei ist es wichtig die Bedürfnisse der Mitarbeiter zu beachten und besonders in konservativen Unternehmen Schritt für Schritt vorzugehen.

Aus soziologischer Sicht ist die wissensbasierte Arbeit eng an Kommunikation bzw. Interaktion und soziale Beziehungen geknüpft. Arbeiten im Informationszeitalter bedeutet das Potenzial digitaler Medien für den Einzelnen und das Unternehmen nutzbar zu machen und durch Kollaboration sowohl kreativ als auch strukturiert arbeiten zu können. Sicher ist ein Unternehmens-Wiki nicht für jede Firma notwendig, bietet jedoch in Anbetracht der Informationsflut eine gelungene Alternative zur Wissens-Organisation über Laufwerke und E-Mails.

Da sich Confluence mit Zugang zum Quellcode, klar definierten Schnittstellen und der Möglichkeit Plugins einzubinden, an grundlegende Bedürfnisse von Unternehmen anpassen lässt, ist es eine bessere Alternative zur reinen E-Mail Kommunikation. Die umfangreichen Funktionen bieten eine serviceorientierte Dokumentation und Entwicklung von Wissen.

7 Literaturverzeichnis

- Bächle, Michael (2006): Social Software. In: *Informatik Spektrum* 29 (2), S. 121–124.
- Diewald, Martin (2003): Kapital oder Kompensation? Erwerbsbiografien von Männern und die sozialen Beziehungen zu Verwandten und Freunden. S. 213–238. In: *Berliner Journal für Soziologie* (2).
- Hofmann, Josephine: Enterprise 2.0. Unternehmen zwischen Hierarchie und Selbstorganisation, S. 54–61.
- Krotz, Friedrich (2011): Rekonstruktion der Kommunikationswissenschaft: Soziales Individuum, Aktivität, Beziehung. S. 27-52. In: Hartmann, M; Wimmer, J. (Hg.): *Digitale Medientechnologien. Vergangenheit--Gegenwart--Zukunft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mikl-Horke, Gertraude (2007): *Industrie- und Arbeitssoziologie*. 6. Aufl. München [u.a.]: Oldenbourg (Lehrbuch).
- Müller-Jentsch, Walther (2007): Strukturwandel der industriellen Beziehungen. "Industrial Citizenship" zwischen Markt und Regulierung : [Lehrbuch]. 1. Aufl. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwissenschaften (Hagener Studententexte zur Soziologie).
- Robinson, John P.; Godbey, Geoffrey (1997): *Time for life. The surprising ways Americans use their time*. University Park, Pa: Penn State University Press.
- Schmidt, Gert (2008): Arbeit als sozialer Tatbestand und Gesellschaft als Arbeitsgesellschaft. S. 127-150. In: Böhle, Fritz Voß G. Günter; Wachtler, Günther (Hg.): *Handbuch Arbeitssoziologie*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Seibert, Martin; Preuss, Sebastian; Rauer, Mathias (2011): *Enterprise Wikis. Potenziale, Einführung, Stolperfallen, produktive und effiziente Nutzung*. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Sennett, Richard (1998): *Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus*. Berlin: Berlin Verlag.
- Wegener, Bernd (1987): Vom Nutzen entfernter Bekannter. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 39 (2), 278–301.
- Winker, Gabriele (1999): Geschlechterverhältnisse und vernetzte Systeme. In: *Zeitschrift für Frauenforschung*, Jg.17, H 1/2, 9–25, zuletzt geprüft am 21.10.2013.

Internetquellen:

- ARD/ZDF-Onlinestudie 2013. Social Media. Online verfügbar unter <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/index.php?id=434>, zuletzt geprüft am 14.11.2013.
- Atlassian Confluence. Online verfügbar unter <https://www.atlassian.com/de/software/confluence>, zuletzt geprüft am 25.11.2013.

Confluence Development. Online verfügbar unter
<https://developer.atlassian.com/display/CONFDEV/High+Level+Architecture+Overview>, zuletzt geprüft am 27.02.2014.

Versicherung über Selbstständigkeit

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe selbstständig verfasst und nur die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe.

Hamburg, den ____22.02.2014_____