

Hochschule für Angewandte Wissenschaften  
Hamburg

Fakultät Gesundheit



Eine Bachelorarbeit zum Thema:

**Nutzungsverhalten digitaler Dokumentenbibliotheken am Arbeitsplatz –  
eine Interviewstudie im Kontext des Wissensmanagements**

Studiengang Gesundheitswissenschaften

Vorgelegt von:

**Anna Hackbarth**

**Matrikelnummer:** [REDACTED]

Hamburg

12.März.2026

**Gutachter:** Prof. Dr. (mult.) Dr. h.c. (mult.) Walter Leal (HAW Hamburg)

**Gutachter:** (Bsc.) Sebastian Steder (Firma ias AG)

Die Abschlussarbeit wurde in Zusammenarbeit mit der Firma ias AG erstellt.

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabellenverzeichnis .....                                                          | IV |
| Abkürzungsverzeichnis .....                                                        | IV |
| Abstract.....                                                                      | 1  |
| 1. Einleitung .....                                                                | 2  |
| 1.1 Darstellung Ausgangssituation .....                                            | 2  |
| 1.2 Forschungsinteresse und Zielsetzung .....                                      | 3  |
| 1.3 Reflexion eigener Vorannahmen .....                                            | 4  |
| 2. Theoretische Grundlagen.....                                                    | 5  |
| 2.1 Wissensmanagement in Organisationen .....                                      | 5  |
| 2.1.1 Wissen und Wissensmanagement.....                                            | 5  |
| 2.1.2 Nutzen von Wissensmanagement .....                                           | 6  |
| 2.1.3 Wissensmanagementdimensionen .....                                           | 7  |
| 2.1.4 Softwaretechnische Unterstützung des Wissensmanagements ....                 | 8  |
| 2.2. Akzeptanz von Wissensmanagementsystemen<br>Technologieakzeptanzmodell 2 ..... | 11 |
| 3. Methodik .....                                                                  | 13 |
| 3.1 Studiendesign Problemzentrierte Interviews .....                               | 13 |
| 3.2 Rekrutierung.....                                                              | 15 |
| 3.3 Stichprobe .....                                                               | 16 |
| 3.4 Datenerhebung.....                                                             | 17 |
| 3.5 Erhebungsinstrumente .....                                                     | 17 |
| 3.5.1 Interviewleitfaden.....                                                      | 18 |
| 3.5.2 Kurzfragebogen .....                                                         | 18 |
| 3.5.3 Postskriptum .....                                                           | 19 |
| 3.5.4 Tonaufzeichnung und Transkription.....                                       | 19 |

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.6 Inhaltsanalyse nach Mayring .....                                                    | 19 |
| 3.6.1 Das Codebuch .....                                                                 | 20 |
| 3.7 Studiengüte und Qualitätssicherung.....                                              | 21 |
| 3.8 Ethische Aspekte.....                                                                | 23 |
| 4. Ergebnisse .....                                                                      | 24 |
| 4.1 Gesamtüberblick der Kategorien .....                                                 | 24 |
| 4.2 Wahrgenommener Nutzen der Anwendungen (K1).....                                      | 25 |
| 4.3 Benutzerfreundlichkeit (K2) .....                                                    | 26 |
| 4.3.1 Bewertungsrichtung .....                                                           | 26 |
| 4.3.2 Subkategorien der Benutzerfreundlichkeit (K2) .....                                | 27 |
| 4.4 Nutzungsbarrieren (K3) .....                                                         | 29 |
| 4.4.2 Differenzierung nach Tool.....                                                     | 29 |
| 4.5 Soziale und organisationale Einflussfaktoren (K4) .....                              | 32 |
| 4.6 Wissenstransfer.....                                                                 | 33 |
| 4.7 Schulung & Wissensaneignung .....                                                    | 34 |
| 4.8 Prozess- und Systemverständnis (K8) .....                                            | 35 |
| 4.9 Nutzungshäufigkeit und Nutzungspraxis .....                                          | 36 |
| 4.10 Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge (K7) .....                                    | 37 |
| 4.10.1 Differenzierung nach Tools .....                                                  | 37 |
| 4.10.2 Inhaltliche Schwerpunkte der Maßnahmen .....                                      | 37 |
| 5. Diskussion.....                                                                       | 38 |
| 5.1 Einordnung der Ergebnisse entlang TAM 2.....                                         | 40 |
| 5.1.1 Wahrgenommene Nützlichkeit als zentraler Nutzungsprädiktor... 40                   |    |
| 5.1.2 Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit .....                                         | 40 |
| 5.1.3 Soziale und organisationale Einflussfaktoren im Lichte der<br>Systemfunktion ..... | 41 |
| 5.2 Ableitung praxisbezogener Optimierungsmaßnahmen.....                                 | 42 |

|                                                                                              |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5.2.1 Konkretisierung ausgewählter Optimierungsfelder für die<br>„Fachbörse“ .....           | 44    |
| 5.2.2 Konkretisierung ausgewählter Optimierungsfelder für die<br>„Arbeitswissen Suche“ ..... | 45    |
| 5.3 Schlussfolgerung .....                                                                   | 46    |
| 6. Limitation.....                                                                           | 47    |
| 7. Fazit .....                                                                               | 48    |
| Literaturverzeichnis .....                                                                   | V     |
| Anhang .....                                                                                 | VIII  |
| Eidesstattliche Erklärung .....                                                              | XXXVI |

## Tabellenverzeichnis

|                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabelle 1: Übersicht der Identifizierten Wissensmanagementbarrieren<br>nach Dimensionen mit Kurzbeleg.....                         | 8  |
| Tabelle 2: Übersicht der funktionalen Kategorisierung von<br>Wissensmanagementsoftware .....                                       | 9  |
| Tabelle 3: Bewertungsrichtungen je Anwendung in relativen und<br>absoluten Häufigkeiten.....                                       | 27 |
| Tabelle 4: Nutzungsbarrieren nach Subkategorien je Anwendung in<br>relativen und absoluten Häufigkeiten .....                      | 29 |
| Tabelle 5: Systembezogene Optimierungsmaßnahmen für die<br>„Arbeitswissen Suche“ entlang der<br>Wissensmanagementdimensionen ..... | 43 |
| Tabelle 6: Systembezogene Optimierungsmaßnahmen für die<br>„Fachbörse“ entlang der Wissensmanagementdimensionen .....              | 44 |

## Abkürzungsverzeichnis

|              |                              |
|--------------|------------------------------|
| ias AG ..... | ias Aktiengesellschaft       |
| MS .....     | Microsoft                    |
| TAM 2 .....  | Technologieakzeptanzmodell 2 |

## Abstract

**Hintergrund:** Die erfolgreiche Implementierung von digitalen Wissensmanagementsystemen kann einen Wettbewerbsvorteil für Unternehmen bedeuten. Jedoch hängt der Erfolg dieser Systeme nicht allein an ihrer technischen Verfügbarkeit, sondern von ihrer Akzeptanz, Benutzerfreundlichkeit sowie von organisationalen und sozialen Rahmenbedingungen. abzuleiten Die ias Aktiengesellschaft hat die Microsoft SharePoint Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“ in ihren Unternehmensstrukturen fest implementiert.

**Zielsetzung:** Ziel der Arbeit ist es, förderliche und hemmende Faktoren der Nutzung zu identifizieren und praxisnahe Maßnahmen zur Optimierung abzuleiten.

**Methode:** Methodisch basiert die Untersuchung auf einem qualitativen Forschungsdesign. Es wurden problemzentrierte, leitfadengestützte Interviews mit Mitarbeitenden der Abteilung Arbeitssicherheit, Team Nord der ias Aktiengesellschaft durchgeführt und mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet.

**Ergebnisse:** Die Ergebnisse zeigen deutliche Unterschiede zwischen den beiden Anwendungen. Die „Arbeitswissen Suche“ wird überwiegend regelmäßig genutzt und als arbeitsrelevant, zeitsparend und effizient wahrgenommen. Trotz Defiziten in der Benutzerfreundlichkeit, insbesondere hinsichtlich Suchlogik, Trefferqualität und Übersichtlichkeit, bleibt ihre Nutzung aufgrund des hohen wahrgenommenen Nutzens stabil. Die „Fachbörse“ wird hingegen nur selten genutzt. Als zentrale Barrieren zeigen sich Zeitmangel, komplexe Upload- und Pflegeprozesse, unklare Zuständigkeiten sowie eine geringe unmittelbare Nutzensichtbarkeit. Der Wissenstransfer erfolgt in der Praxis überwiegend informell über direkte Kommunikation statt über die systemgestützte Wissensbereitstellung.

**Schlussfolgerungen:** Die Arbeit kommt zu dem Ergebnis, dass eine nachhaltige Optimierung der Nutzung und Akzeptanz nur durch ein Zusammenspiel technologischer, organisationaler und personenbezogener Maßnahmen erreicht werden kann. Während für die „Arbeitswissen Suche“ vor allem technische Weiterentwicklungen sinnvoll erscheinen, benötigt die „Fachbörse“ insbesondere eine stärkere organisationale

Verankerung, klare Zuständigkeiten, reservierte Zeitressourcen und standardisierte Schulungskonzepte.

**Schlüsselwörter:** Wissensmanagement, Technologieakzeptanz, Microsoft SharePoint, Qualitative Inhaltsanalyse, Wissenstransfer

## 1. Einleitung

Wissen gilt als Wettbewerbsvorteil. Durch die Digitalisierung der letzten Jahre nutzen Organisationen die unterschiedlichsten Wissensmanagementsysteme, um Wissen zu speichern, zu strukturieren und bereitzustellen. Dies geschieht, um die organisatorische Effizienz zu steigern und Wettbewerbsvorteile herauszuarbeiten (Lehner, 2019, S. 2 ff.; Probst et al., 2012, S.19 ff.). Allerdings zeigt die Forschung, dass die erfolgreiche Implementierung solcher Systeme nicht allein von ihrer technischen Verfügbarkeit abhängt. Die Akzeptanz der Nutzenden, die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit sowie organisationale und soziale Rahmenbedingungen spielen eine entscheidende Rolle für die tatsächliche Nutzung dieser Systeme (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000, S. 186 ff.; Abdelrahman et al., 2025, S. 439 ff.).

Für Unternehmen besteht die Herausforderung somit nicht allein im Aufbau von Wissensmanagementsystemen, sondern auch in deren kontinuierlicher Nutzung durch die Mitarbeitenden.

### 1.1 Darstellung Ausgangssituation

Die ias Aktiengesellschaft (ias AG) ist ein bundesweit tätiges Dienstleistungsunternehmen im Bereich Arbeitsmedizin, betriebliches Gesundheitsmanagement und Arbeitssicherheit mit rund 110 Standorten und etwa 900 Mitarbeitenden (ias AG, 2025).

Das Unternehmen ist auf das Fachwissen seiner Mitarbeitenden angewiesen sowie auf dessen effiziente Verteilung innerhalb des Unternehmens. Um dieses Wissen langfristig zu sichern und organisationsweit verfügbar zu machen, nutzt die ias AG digitale Lösungen des Wissensmanagements. Hierfür wurde die Plattform Microsoft SharePoint (MS SharePoint) als zentrales Tool implementiert. Die Anwendungen

„Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“ dienen innerhalb von MS SharePoint der Dokumentenbereitstellung und -pflege (Anhang A, Digitalanhang I, Meltz, 2024).

Trotz dieser strukturellen Voraussetzungen zeigen sich im Arbeitsalltag Herausforderungen, beispielsweise Informationsverluste, verzögerter Wissenstransfer oder eine uneinheitliche Nutzung der Systeme

## 1.2 Forschungsinteresse und Zielsetzung

Ausgehend von den dargestellten Herausforderungen liegt das zentrale Forschungsinteresse dieser Arbeit in der Analyse des Nutzungsverhaltens sowie der Akzeptanz der SharePoint-Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“ innerhalb der ias AG. Im Mittelpunkt steht dabei die Perspektive der Mitarbeitenden, da deren Nutzungspraxis maßgeblich über die tatsächliche Nutzung und den Erfolg der Systeme entscheidet.

Ziel ist es, ein umfassenderes Verständnis dafür zu entwickeln, wie die Anwendungen im beruflichen Alltag genutzt werden, welche Faktoren die Verwendung begünstigen oder erschweren und inwieweit die vorhandenen Funktionen als hilfreich wahrgenommen werden. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf möglichen Nutzungsbarrieren, Schulungsdefiziten sowie organisatorischen Einflussfaktoren.

Darüber hinaus soll analysiert werden, in welchem Umfang die Systeme den Wissenstransfer innerhalb der Organisation unterstützen und welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen. Auf dieser Basis werden praxisnahe Empfehlungen entwickelt, um Benutzerfreundlichkeit, Akzeptanz und eine langfristige Nutzung der Anwendungen zu steigern.

Aus diesem Erkenntnisinteresse ergibt sich folgende zentrale Forschungsfrage:

*Unter welchen Rahmenbedingungen und durch welche Maßnahmen kann die Nutzung und Akzeptanz der Anwendungen Microsoft SharePoint „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“ als Wissensmanagement-Tool innerhalb der ias AG – Abteilung Arbeitssicherheit, Team Nord – optimiert werden?*

Zur weiteren Differenzierung werden folgende Teilfragen formuliert:

1. Ist der aktuelle Einsatz der Anwendungen aus Sicht der Mitarbeitenden praxisorientiert und anwenderfreundlich gestaltet?

2. Welche Faktoren beeinflussen die Nutzung der Tools positiv oder negativ?
3. Welche Maßnahmen können die Akzeptanz und Nutzung nachhaltig verbessern?

Im Verlauf dieser Arbeit werden zunächst bestehende Vorannahmen kritisch reflektiert und der theoretische Hintergrund dargestellt, auf dem die Konzeption der Interviewstudie basiert. Anschließend wird das methodische Vorgehen erläutert, bevor die empirischen Ergebnisse präsentiert, kritisch diskutiert sowie interpretiert werden. Den Abschluss bildet ein zusammenfassendes Fazit.

### 1.3 Reflexion eigener Vorannahmen

Im Rahmen qualitativer Forschung ist es erforderlich, das eigene Vorverständnis sowie mögliche Vorannahmen im Hinblick auf den Forschungsgegenstand transparent zu machen. Wie Kuckartz und Rädiker (2022, S. 27) betonen, beeinflussen individuelle Vorerfahrungen, Erwartungen und implizite Annahmen den Forschungsprozess und die Interpretation der Daten.

Vor dem Hintergrund eigener praktischer Erfahrungen sowie erster Beobachtungen im untersuchten Unternehmenskontext, bestehen mehrere Vorannahmen hinsichtlich der Nutzung der SharePoint-Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“. Es wird angenommen, dass insbesondere im Bereich der Schulung und Einarbeitung Defizite bestehen, die sich negativ auf die Nutzung der Systeme auswirken. Dabei wird vermutet, dass vorhandene Schulungsangebote von Mitarbeitenden nicht in ausreichendem Maße wahrgenommen oder als nicht ausreichend praxisnah erlebt werden.

Darüber hinaus besteht die Annahme, dass insbesondere die Nutzung der „Fachbörse“ durch wahrgenommene Komplexität, beispielsweise beim Hochladen von Dokumenten, eingeschränkt ist. Dies könnte dazu führen, dass vorhandenes Wissen nicht in dem Maße geteilt wird, wie es aus organisationaler Perspektive wünschenswert wäre.

Diese Vorannahmen dienen als reflexive Grundlage der Untersuchung, werden jedoch im Forschungsprozess kontinuierlich hinterfragt und im Rahmen der qualitativen Auswertung offen überprüft.

## 2. Theoretische Grundlagen

Dieser Abschnitt behandelt die theoretischen Grundlagen, welche zum Verständnis der Arbeit notwendig sind. Zunächst wird das Wissensmanagement innerhalb Organisationen betrachten und anschließend das Technologieakzeptanzmodell 2 erläutert.

### 2.1 Wissensmanagement in Organisationen

Im folgenden Abschnitt wird Wissensmanagement in Organisationen betrachtet. Es werden Begriffsbestimmungen sowie theoretische Konzepte des Wissensmanagements erläutert. Darauf aufbauend werden Vorteile, zentrale Dimensionen und bestehende Barrieren vom Wissensmanagement dargestellt. Abschließend erfolgt eine Betrachtung softwaretechnischer Unterstützungsmöglichkeiten, um die praktische Umsetzung von Wissensmanagement in Organisationen einzuordnen.

#### 2.1.1 Wissen und Wissensmanagement

Probst et al. (2012, S. 23) beschreiben Wissen als die Gesamtheit aller Kenntnisse und Fähigkeiten eines Menschen, die er zur Lösung von Problemen einsetzen kann. Dieses Wissen kann aus unterschiedlichen Quellen erworben worden sein, es stützt sich jedoch immer auf Daten und Informationen, die an einen Menschen gebunden sind. Darin liegt auch der Unterschied zwischen Informationen und Wissen. Wissen entsteht aus Informationen, die ein Mensch durch Kontext und Erfahrung zu neuem Wissen ausbaut (Sveiby, 1998, S. 65 ff.).

Unternehmen und Organisationen haben zumeist wenig Probleme, Informationen zu beschaffen. Sie benötigen jedoch menschliche Erfahrungen, um diese kontextuell richtig einzuordnen und aufzubereiten. Thommen et al. (2023, S. 660) konstatieren, dass Wissen allein noch keinen Wert hat. Erst wenn es genutzt wird, erschließt sich sein Wert. Um diese Wertgewinnung in Organisationen zu generieren, bedarf es des Wissensmanagements. Thommen et al. (ebd.) schreiben, dass Wissensmanagement im Kontext eines wirtschaftlich agierenden Betriebs der „Steuerung von Wissen und Wissensflüssen zur optimalen Nutzung von internem und externem Wissen zur

nachhaltigen Steigerung des Unternehmenswertes“ dient. Wissensmanagement wird hierbei über die Maßnahme der Wissenssteuerung und das Ziel der Steigerung des Unternehmenswertes definiert.

## 2.1.2 Nutzen von Wissensmanagement

Wissensmanagement bringt diverse Vorteile. So können Kosten gesenkt und Zeiterparnisse realisiert werden (Baum & Gerhards, 2020, S. 13.). Dies kann durch einen verringerten Aufwand wissenssuchender Personen, eine bessere Nutzung von vorhandenem Wissen, sowie durch mehr Zeit zur Generierung von Ideen und Innovationen geschehen (Gao et al., 2025, S. S 17 ff.; Baum & Gerhards, 2020, S. 13). Ebenso kann sich die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden durch vorhandene Wissensmanagementstrukturen als effizienter erweisen (Baum & Gerhards, 2020, S. 13).

Um die grundlegende Idee der Wissensnutzung zur Wertsteigerung zu realisieren, bedarf es der Wissensverteilung. Dabei ist zu beachten, welche Art von Wissen geteilt werden soll. So ist die Klassifizierung von Wissen in implizites und explizites Wissen entscheidend (Baum & Gerhards, 2020, S. 8 f.). Implizites Wissen bezieht sich auf schwer greifbares Wissen, das nur begrenzt dokumentiert werden kann, wie beispielsweise die Fähigkeit, anhand des Tonfalls des Gegenübers dessen Stimmung einzuschätzen. Dieses Wissen ist Organisationen nicht direkt zugänglich, wird jedoch auf individueller Ebene genutzt. Demgegenüber wird gut dokumentierbares Wissen als explizites Wissen bezeichnet (ebd.). Sobald dieses explizite Wissen in eine Schriftform überführt wurde, spricht man von kodifiziertem Wissen. Dieses kodifizierte Wissen kann unabhängig von einzelnen Mitarbeitenden gespeichert und geteilt werden. Kodifizierung ermöglicht es Organisationen, Wissen zentral zugänglich zu machen, langfristig zu sichern und standardisiert bereitzustellen. Durch diesen Prozess wird Wissen explizit, reproduzierbar und teilbar, wodurch es leichter in digitale Wissensmanagementsysteme integriert werden kann (O'Meara & Kelliher, 2021, S. 25 ff.).

### 2.1.3 Wissensmanagementdimensionen

Bullinger et al. (1998, S. 22 ff.) weisen auf drei wesentliche Dimensionen des Wissensmanagements hin: Organisation, Mensch und Technologie. Dabei wird davon ausgegangen, dass die Organisation die erforderlichen Prozesse und Strukturen bereitstellt.

Der Mensch bringt sein Wissen und seine Erfahrungen in den Prozess ein. Er ist Mitgestalter der Unternehmenskultur und unterstützt den Wissensfluss innerhalb der Organisation (ebd.).

Die Technologie ermöglicht strukturiertes Wissensmanagement durch ihre Anpassung an die Bedürfnisse der Organisation und der Menschen (ebd.).

Den drei Dimensionen lassen sich verschiedene, in der Literatur identifizierte Barrieren zuordnen. Auf organisationaler Ebene zählen hierzu insbesondere Zeitmangel infolge hoher Arbeitsbelastung und konkurrierender Prioritäten (Santhöse & Noble, 2023, S. 32435 ff.) sowie eine fehlende Lernkultur innerhalb des Unternehmens (Shrafat, 2018, S. 248 ff.).

Auf Ebene des Menschen zeigen sich Barrieren beispielsweise in einem unzureichenden Verständnis darüber, welches Wissen relevant ist sowie in Kommunikations- und Abstimmungsproblemen hinsichtlich des konkreten Wissensbedarfs (Santhöse & Noble, 2023, S. 32435 ff.).

Technologiebezogene Barrieren ergeben sich unter anderem aus einer zu hohen Systemkomplexität und geringer Benutzerfreundlichkeit (Brandin & Lundgren, 2020) sowie aus qualitativ unzureichenden Wissensinhalten (Santhöse & Noble, 2023, S. 32435 ff.).

Wie in Tabelle 1 dargestellt, wurden in der Literatur darüber hinaus weitere Barrieren identifiziert. Die vorliegende Arbeit erhebt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Vielmehr dient die Auswahl der dargestellten Aspekte der Kontextualisierung des Themas sowie der Verdeutlichung der Mehrdimensionalität und Komplexität von Wissensmanagement in Organisationen.

*Tabelle 1: Übersicht der Identifizierten Wissensmanagementbarrieren nach Dimensionen mit Kurzbeleg*

| Wissensmanagement-Barriere                                                                  | Erklärung                                                                                                                            | Dimension    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Unstrukturierte Organisationsprozesse (Santhosé & Noble, 2023)                              | Fehlende Zuständigkeiten und definierte Abläufe führen zu Reibungsverlusten und hemmen die Umsetzung von Wissensmanagement-Maßnahmen | Organisation |
| Fehlende organisationale Lernfähigkeit (Shrafat, 2018)                                      | Schwache Lernkultur und geringe Top-Management-Unterstützung senken Akzeptanz und Nutzung von Wissensmanagement-Systemen.            | Organisation |
| Überlastung, Zeitmangel & konkurrierende Prioritäten (Santhosé & Noble, 2023)               | Hohe Arbeitslast und konkurrierende Aufgaben reduzieren die Beteiligung an Wissensmanagement Aufgaben.                               | Organisation |
| Unstrukturierte oder veraltete Organisationsdesigns (Santhosé & Noble, 2023)                | Unklare Strukturen und mangelnde Koordination fördern Silos und erschweren Wissenstransfer.                                          | Organisation |
| Begrenzte Ressourcen (Budget, Personal) (Santhosé & Noble, 2023)                            | Fehlendes Budget/Personal behindert Einführung, Pflege und Skalierung von Wissensmanagement-Lösungen.                                | Organisation |
| Geringes Vertrauen zwischen Mitarbeitenden (Santhosé & Noble, 2023)                         | Misstrauen verringert Bereitschaft, Wissen offen zu teilen.                                                                          | Mensch       |
| Fehlende Kommunikationsqualitäten / Verständigungsprobleme (Santhosé & Noble, 2023)         | Schwache Kommunikationsskills verursachen Missverständnisse und bremsen Wissensaustausch                                             | Mensch       |
| Fehlende Motivation / Wissenshoarding / soziale Dilemmata (Yeboah, 2023)                    | Individuelle Kosten-/Nutzenabwägung und soziale Dilemmata führen zum Zurückhalten von Wissen.                                        | Mensch       |
| Unklare Kenntnisstände / fehlendes Verständnis über Wissen anderer (Santhosé & Noble, 2023) | Mitarbeitende wissen nicht, wer was braucht/weiß; dadurch sinkt die Austauschqualität.                                               | Mensch       |
| Altersunterschiede / diverse Belegschaften (Santhosé & Noble, 2023)                         | Unterschiedliche Erfahrungen/Werte erschweren gemeinsame Praktiken des Wissenteilens.                                                | Mensch       |
| Hohe individuelle Arbeitslast (Santhosé & Noble, 2023)                                      | Zeitknappheit senkt die Teilnahme an KM-Prozessen (Beiträge, Pflege, Reviews).                                                       | Mensch       |
| Systemkomplexität & geringe Usability (Brandin & Lundgren, 2020)                            | Zu komplexe/ungünstig gestaltete Wissensmanagement-Systeme senken Nutzung und Akzeptanz.                                             | Technologie  |
| Fehlende Integration in Arbeitsprozesse (Shrafat, 2018)                                     | ohne Einbettung in tägliche Workflows liefern wenig wahrgenommenen Nutzen.                                                           | Technologie  |
| Kompatibilitätsprobleme / mangelnde System-Konformität (Brandin & Lundgren, 2020)           | Technische Inkongruenzen (System-/Daten-Konformität) behindern Adoption.                                                             | Technologie  |
| Unvollständige / qualitativ schlechte Wissensinhalte (Santhosé & Noble, 2023)               | Unvollständige/inkonsistente Inhalte mindern Vertrauen in das System.                                                                | Technologie  |

*Anmerkung.* Eigene Darstellung in Anlehnung an Shrafat (2018), Santhosé & Noble (2023), Yeboah (2023) sowie Brandin und Lundgren (2020)

## 2.1.4 Softwaretechnische Unterstützung des Wissensmanagements

Softwarelösungen im Bereich Wissensmanagement lassen sich in Basistechnologien, spezialisierte Werkzeuge und Systeme für das Wissensmanagement, sowie vollständige Wissensmanagementsysteme einordnen (Lehner, 2019, S. 299). Die Ebene der Basistechnologien umfasst grundlegende technische Komponenten wie Datenbanken, Betriebssysteme sowie Internet- und Intranet-Technologien. Diese

sind wichtig, weil sie die Verteilung von Ressourcen ermöglichen und damit einen orts- und zeitunabhängigen Zugriff auf Informationen erlauben.

Mit spezialisierten Werkzeugen und Systemen sind Softwarelösungen gemeint, die ursprünglich für andere Zwecke entwickelt wurden, zum Beispiel für Planung oder Kommunikation. Sie wurden also nicht speziell für das Wissensmanagement entworfen. Sie können dennoch für einzelne Aufgaben des Wissensmanagements genutzt werden, etwa zum Speichern, Teilen oder Organisieren von Wissen. Vollständige Wissensmanagementsysteme werden gezielt für das Wissensmanagement entwickelt. Sie unterstützen dessen Aufgaben umfassend und basieren auf verschiedenen, ausgearbeiteten Ansätzen. In den letzten Jahren hat sich dafür ein eigener Software- und Beratungsmarkt entwickelt (Lehner, 2019, S. 299).

Lehner (S. 299 ff.) stellt eine weitere funktionale Kategorisierung vor. Die Einteilung erfolgt in fünf Kategorien, wobei eine Software auch in mehrere Kategorien passen kann, beispielsweise dann, wenn ihr System einen breiten Einsatzbereich hat. Eine Übersicht dieser Kategorien ist in Tabelle 2 dargestellt.

*Tabelle 2: Übersicht der funktionalen Kategorisierung von Wissensmanagementsoftware*

| Groupware-Systeme und Social Software                                                                                                                                 | Inhaltsorientierte Systeme                                                                                                                                                    | Systeme der künstlichen Intelligenz                                                                                          | Führungsinformationssysteme                                                                                                       | Sonstige Systeme                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationssysteme</li> <li>• Kollaborationssysteme</li> <li>• Koordinationssysteme</li> <li>• Social Software</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentenmanagementsysteme</li> <li>• Contentmanagementsysteme</li> <li>• Portalsysteme</li> <li>• Lernmanagementsysteme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertensysteme</li> <li>• Agentensysteme</li> <li>• Text-Mining-Systeme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data-Warehouse-Systeme</li> <li>• OLAP-Systeme</li> <li>• Data-Mining-Systeme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suchdienste</li> <li>• Visualisierungssysteme</li> </ul> |
| Teams, LinkedIn                                                                                                                                                       | Typo 3, OpenCMS, Windream DMS                                                                                                                                                 | Solvatio X Studio, eTools.ch                                                                                                 | SAS TextMiner, DB2 Business Intelligence Warehouse Builder                                                                        | Corpernic Desktop Search, Yippy                                                                   |

*Anmerkung.* Eigene Darstellung in Anlehnung nach Lehner, 2019, S. 299 ff. Dargestellt sind die funktionale Kategorisierung, sowie die zugehörigen Systeme und Beispiele aus der Wirtschaft.

Für die vorliegende Arbeit ist insbesondere die Kategorie der inhaltsorientierten Systeme von Relevanz. Inhaltsorientierte Systeme verwalten kodifizierte Informationen

über die Dauer ihres Bestehens. Dokumentenmanagementsysteme und Contentmanagementsysteme sind dabei typische Beispiele. Dokumentenmanagementsysteme dienen der Erfassung, Verteilung, Suche, Ausgabe, dem Zugriff, der Bearbeitung sowie der Archivierung von Dokumenten. Wohingegen Contentmanagementsysteme die Erstellung von Informationen vereinfachen sollen. Aber auch Portalsysteme und Lernmanagementsysteme werden der Kategorie inhaltsorientierte Systeme zugeordnet (Lehner, 2019, S. 308 ff.). Ziel dieser Systeme ist es, explizites Wissen dauerhaft verfügbar und organisationsweit zugänglich zu machen.

Microsoft SharePoint kann funktional in diesem Zusammenhang verortet werden. SharePoint ist eine webbasierte Plattform zur Unterstützung von Zusammenarbeit, Informationsaustausch und Dokumentenmanagement in Organisationen (Schmidt, 2020, S. 68 ff.). Ein zentrales Element bilden individuell konfigurierbare Dokumentenbibliotheken. Diese stellen strukturierte Ablageorte für Dateien dar und können hinsichtlich Ansicht, Metadatenvergabe, Versionierung sowie Zugriffs- und Bearbeitungsrechten an organisationale Anforderungen angepasst werden (ebd., S. 75). Um parallele Bearbeitungen zu steuern, können Dokumente ausgecheckt und nach der Bearbeitung wieder eingecheckt werden (Widl, 2015, S. 719 f.). Auf diese Weise wird eine zentrale und konsistente Datenbasis geschaffen, die orts- und zeitunabhängigen Zugriff ermöglicht und Mehrfachablagen reduziert.

Innerhalb der ias AG wird diese technische Infrastruktur im Rahmen der „Bibliothek Fachwissen“ genutzt. Die Anwendung „Arbeitswissen Suche“ dient dem Zugriff auf die dort hinterlegten Dokumente, einschließlich gelenkter Dokumente aus dem integrierten Managementsystem sowie fachlicher Vorlagen aus dem Fachwissen. Die Anwendung „Fachbörse“ ermöglicht hingegen die Pflege und Weiterentwicklung nicht gelenkter Fachwissensdokumente. Über sie können neue Dokumente eingestellt, sowie bestehende Inhalte reserviert, überarbeitet und erneut veröffentlicht werden. Beide Anwendungen sind somit funktional als inhaltsorientierte Systeme einzuordnen, da sie primär der Speicherung, Strukturierung und Bereitstellung kodifizierten Wissens dienen (Anhang A, Digitalanhang I, Meltz, 2024). Diese Arbeit bezieht sich bei allen weiteren Überlegungen, Befragungen und Analysen auf un gelenkte und damit durch Mitarbeitende erstell- und veränderbare Dokumente.

## 2.2. Akzeptanz von Wissensmanagementsystemen Technologieakzeptanzmodell 2

In der vorliegenden Arbeit wird das Technologieakzeptanzmodell 2 (TAM 2) von Venkatesh und Davis (2000, S. 186 ff.) zur Erklärung der Technologieakzeptanz herangezogen, da es neben wahrgenommenem Nutzen und wahrgenommener Benutzerfreundlichkeit auch soziale und arbeitsbezogene Einflussfaktoren berücksichtigt.

Die Akzeptanz technischer Systeme stellt eine zentrale Voraussetzung für deren dauerhafte und erfolgreiche Nutzung dar. Einen etablierten theoretischen Rahmen zur Erklärung der Technologieakzeptanz bietet das Technologieakzeptanzmodell von Davis (1989, S. 320 ff.).

Davis veröffentlichte 1989 das Technologieakzeptanzmodell, um wissenschaftlich zu erklären, warum Menschen bestimmte Technologien akzeptieren oder ablehnen. Das Modell identifiziert zentrale Determinanten, die das Verhalten von Personen im Arbeitskontext gegenüber Technologien beeinflussen.

Eine wesentliche Determinante ist die wahrgenommene Nützlichkeit. Diese beschreibt das Ausmaß, in dem eine Person davon ausgeht, dass die Nutzung einer Technologie ihre Arbeitsleistung verbessert. Je höher der erwartete Nutzen eingeschätzt wird, desto wahrscheinlicher ist die Nutzung der Anwendung (Davis, 1989, S. 320 ff.). Die zweite zentrale Determinante ist die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit. Sie beschreibt, wie einfach eine Anwendung zu bedienen ist. Je einfacher eine Technologie in der Handhabung erscheint, desto eher wird sie genutzt (ebd.).

Venkatesh und Davis (2000, S. 187 ff.) erweiterten das ursprüngliche Modell und entwickelten das Technologieakzeptanzmodell 2 (TAM 2). In dieser Weiterentwicklung wurden zusätzliche Einflussfaktoren auf die Determinante der wahrgenommenen Nützlichkeit identifiziert. Diese Faktoren beeinflussen sich teilweise gegenseitig und sind überwiegend kognitiver Natur. Hierzu zählen die *subjektive Norm*, *Image*, *Arbeitsrelevanz*, *Ergebnisqualität* und *Nutzensichtbarkeit*.

Die *subjektive Norm* beschreibt den Einfluss der Erwartungshaltungen wichtiger Bezugspersonen auf das eigene Verhalten. Ist der Wunsch nach sozialer Anpassung stark ausgeprägt, kann dies dazu führen, dass Personen entgegen ihrer ursprünglichen Haltung handeln. Dieser Faktor ist insbesondere dann relevant, wenn die Nutzung einer Technologie verpflichtend ist und mit Belohnungen oder Sanktionen verbunden sein kann (ebd.).

Das *Image* bezeichnet die Wahrnehmung, inwiefern die Nutzung einer Technologie den eigenen Status innerhalb einer sozialen Gruppe verbessert (ebd., S. 189).

Die *Arbeitsrelevanz* bezieht sich darauf, in welchem Ausmaß eine Technologie als hilfreich für die Erreichung arbeitsbezogener Ziele eingeschätzt wird. Wird eine Technologie als nicht relevant wahrgenommen, wird ihre Nutzung häufig gar nicht erst in Betracht gezogen (ebd., S. 191).

*Ergebnisqualität* beschreibt die wahrgenommene Qualität der Ergebnisse, die durch die Nutzung einer Technologie erzielt werden. Eine Technologie kann zwar als arbeitsrelevant gelten, jedoch aufgrund unzureichender Ergebnisqualität abgelehnt oder durch eine Alternative ersetzt werden (ebd., S. 189 f.).

*Nutzensichtbarkeit* erfasst, inwieweit die positiven Effekte einer Technologie für die Nutzenden sichtbar und nachvollziehbar sind. Selbst objektiv leistungsfähige Systeme können als wenig nützlich wahrgenommen werden, wenn deren Vorteile nicht klar erkennbar sind. Nutzende bewerten Technologien daher positiver, wenn sie den Zusammenhang zwischen Nutzung und Nutzen deutlich erkennen können.

Ein weiterer berücksichtigter Faktor ist die *Freiwilligkeit der Nutzung*. Dieser beschreibt, ob Personen das Gefühl haben, selbst über die Nutzung einer Technologie entscheiden zu können. Der Faktor wurde ergänzt, da der Einfluss der subjektiven Norm insbesondere bei verpflichtender Nutzung stark ausgeprägt ist und bei freiwilliger Nutzung an Bedeutung verliert (ebd., S. 188).

Mit zunehmender Erfahrung im Umgang mit einer Technologie stützen sich Nutzende weniger auf die Meinung anderer und bewerten das System stärker auf Grundlage eigener Erfahrungen. Der Einfluss des Image-Faktors bleibt jedoch weiterhin relevant (ebd., S. 199 f.).

Venkatesh und Davis (2000, S. 199 f.) kommen in ihrer Studie zu dem Ergebnis, dass Zwang und formale Vorschriften lediglich kurzfristig positive Effekte auf die Nutzung erzielen. Langfristig erweist sich sozialer Einfluss als wirksamer, um die Akzeptanz neuer Technologien zu fördern. Insbesondere die Einbindung von Führungskräften sowie eine positive und transparente Kommunikation über den Nutzen eines Systems können die Nutzungsbereitschaft nachhaltig steigern. Ebenso trägt die klare Verdeutlichung individueller und organisationaler Vorteile zur Erhöhung der Technologieakzeptanz bei.

### 3. Methodik

Um den Stand der aktuellen Nutzungsakzeptanz der „Bibliothek Fachwissen“ und den damit verbundenen Anwendungen „Fachbörse“ und „Arbeitswissen Suche“ zu erheben, wurden semi-strukturierte Interviews mit Mitarbeitenden der drei Standorte der Abteilung Arbeitssicherheit Team Nord geführt. Ergänzend wurden interne Prozessabbildungen (Anhang A) zur Kontextualisierung der organisatorischen Rahmenbedingungen herangezogen; diese wurden nicht eigenständig analysiert. Das Untersuchungsmaterial wird unter Zuhilfenahme der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet. Somit verfolgt die Studie einen qualitativen Forschungsansatz, da subjektive Wahrnehmungen erhoben werden sollen.

#### 3.1 Studiendesign Problemzentrierte Interviews

Das problemzentrierte Interview von Witzel dient der Erhebung subjektiver Sichtweisen zu gesellschaftlich relevanten Problemstellungen. Witzel nutzt eine Kombination aus Interviewtechniken, Transkript, Kurzfragebogen und Postscript, um Erkenntnisse zu generieren (Misoch, 2019, S. 71 und Witzel, 2000, S. 5 ff.). Die drei Grundprinzipien des problemzentrierten Interviews sind:

**Problemzentrierung:** Es werden klar umrissene Fragestellungen untersucht. Dabei nutzt der Forschende Vorwissen, um problemorientiert Fragen und Nachfragen zu stellen. Dies bedeutet auch, dass es eine Kurzauswertung von Interviews bereits vor Beginn des nächsten Interviews durchgeführt werden dürfen, um Wissen aus den vorherigen Interviews zu generieren und diese in den neuen Interviews konstruktiv einzusetzen. So entsteht schrittweise eine Weiterentwicklung der Interviews (Witzel, 2000, S. 3).

**Gegenstandsorientierung:** Die unterschiedlichen Methoden der Datenerhebung, wie Gruppenverfahren, Einzelinterviews oder standardisierte Fragebögen aber auch verschiedene Gesprächstechniken sind so auszuwählen, dass sie zu den jeweiligen Anforderungen des untersuchten Gegenstands passen. Der Leitfaden kann daher flexibel eingesetzt und bei Bedarf im Verlauf der Studie angepasst werden (ebd., S. 3 f.).

**Prozessorientierung:** Der Leitfaden darf sich im Verlauf weiterentwickeln, um bereits gewonnene Erkenntnisse in nachfolgende Interviews mit einfließen zu lassen. Weiter bezieht sich Prozessorientierung darauf, dass auch der Forschende sich flexibel an die Situationen anpassen soll und so den Verlauf der sozialen Interaktion situativ begleitet (ebd., S. 4).

Das problemzentrierte Interview bedient sich vor allem zwei Kommunikationsstrategien. Die Erste ist die erzählgenerierende Kommunikationsstrategie. Hierbei wird das Interview mit einer offenen Einstiegsfrage eröffnet, um möglichst freie und ausführliche Schilderungen zu ermöglichen. Durch gezielte Nachfragen werden relevante Aspekte vertieft (Misoch, 2019, S. 73 f.).

Die Zweite ist die verständnisgenerierende Kommunikationsstrategie. Sie dient der Klärung, Vertiefung und Reflexion von Aussagen. Hierbei können Verständnis- oder Konfrontationsfragen eingesetzt werden, um differenzierte Einschätzungen zu erhalten. Konfrontationsfragen sollten jedoch nur in einer entspannten und vertrauensvollen Atmosphäre genutzt werden, da die Fragen sonst eventuell nicht ehrlich beantwortet werden. Grundsätzlich können Aussagen der interviewten Person auch paraphrasiert werden, um Missverständnisse zu vermeiden (ebd. S. 74).

Das problemzentrierte Interview bedient sich vier Instrumenten zur unterstützenden Durchführung: ein Interviewleitfaden zur thematischen Strukturierung, ein Kurzfragebogen zur Erhebung soziodemografischer Daten, die Tonaufzeichnung mit anschließender Transkription sowie ein Postskriptum zur reflexiven Nachbereitung der Interviews (Witzel, 2000, S. 5 f.).

Das problemzentrierte Interview ermöglicht somit eine strukturierte und kontextualisierte Erhebung von Daten. Diese Daten erfassen subjektive Erfahrungen und Bewertungen von Individuen und können im weiteren Verlauf durch qualitative Analyseverfahren ausgewertet werden.

Das problemzentrierte Interview nach Witzel wurde als Studiendesign gewählt, da das Erkenntnisinteresse der vorliegenden Arbeit auf die Erfassung subjektiver Erfahrungen, Einschätzungen und Bewertungen der Mitarbeitenden im Umgang mit den MS-SharePoint Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“ gerichtet ist. Da Fragen der Technologieakzeptanz, der Benutzerfreundlichkeit und des wahrgenommenen Nutzens, wie sie im Technologieakzeptanzmodell beschrieben werden, stark von individuellen Wahrnehmungen und Erfahrungen geprägt sind, erscheint ein qualitativer Forschungsansatz besonders geeignet. Quantitative Erhebungsmethoden

würden die Komplexität dieser subjektiven Einschätzungen nur eingeschränkt abbilden und wenig Raum für unerwartete oder kontextabhängige Aspekte lassen.

Das problemzentrierte Interview ermöglicht eine strukturierte, zugleich offene Datenerhebung und erlaubt es, theoriegeleitete Fragestellungen mit neu entstehenden Aspekten aus dem Interviewverlauf zu verbinden. Durch den Einsatz eines Interviewleitfadens wird die Vergleichbarkeit der Interviews sichergestellt, während die offene Gesprächsführung den Befragten Raum gibt, individuelle Nutzungserfahrungen, Probleme und Verbesserungsvorschläge einzubringen. Die Methode eignet sich daher in besonderer Weise zur Erhebung des IST-Zustands der Nutzung und Akzeptanz der beiden MS SharePoint-Anwendungen innerhalb der Abteilung Arbeitssicherheit Team Nord der ias AG. Die gewonnenen qualitativen Daten bilden die Grundlage für die Ableitung praxisnaher Handlungsempfehlungen zur Optimierung der Anwendungen und zur nachhaltigen Verbesserung von Nutzung und Akzeptanz.

## 3.2 Rekrutierung

Die untersuchte Grundgesamtheit dieser Arbeit besteht aus den Mitarbeitenden des Arbeitssicherheit Team Nord der ias AG. Die Stichprobe wurde gezielt aus dieser Grundgesamtheit gezogen. Geplant war die Durchführung von sechs Interviews mit Mitarbeitenden mit möglichst unterschiedlichen langer Unternehmenszugehörigkeit zum Unternehmen, um verschiedene Erfahrungsstände und Perspektiven abzubilden. Darüber hinaus wurde eine möglichst ausgewogene Verteilung von männlichen und weiblichen Interviewpartnern angestrebt.

Die Rekrutierung der Teilnehmenden erfolgte im Rahmen einer Teamsitzung des Arbeitssicherheit Team Nord. Dort stellte die Forschende das Projekt kurz vor und bat um freiwillige Teilnahme von etwa sechs Mitarbeitenden. Interessierte Personen übermittelten im Anschluss ihre Kontaktdaten an die Forschende und wurden im Anschluss per E-Mail über den genauen Ablauf der Studie informiert. Angehängen wurde eine Datenschutzeinwilligungserklärung (Anhang B) sowie der Kurzfragebogen (Anhang C).

Die zu interviewenden Personen wurden umfassend über die Freiwilligkeit der Teilnahme sowie über die Anonymisierung der erhobenen Daten informiert. Aufgrund der überschaubaren Teamgröße kann eine vollständige Anonymisierung jedoch nicht in allen Fällen gewährleistet werden, da theoretisch Rückschlüsse auf einzelne

Personen möglich sind. Zur bestmöglichen Wahrung der Anonymität wurden die Namen der Interviewpartner durch Nummern ersetzt und eine genderneutrale Sprache verwendet.

Die Terminplanung der Interviews erfolgte per E-Mail. Dabei zeigte sich, dass aufgrund terminlicher Engpässe sowie regelmäßiger Außendiensttätigkeiten der Befragten die Durchführung der Interviews über MS Teams eine praktikable Lösung für alle Beteiligten darstellte. Auf diese Weise konnte der zeitliche Aufwand für die Teilnehmenden möglichst geringgehalten werden.

Die unterschriebenen Einwilligungserklärungen werden aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht als Anhang dieser Arbeit beigelegt. Sie werden jedoch für einen Zeitraum von fünf Jahren von der Forschenden sicher und für Dritte unzugänglich aufbewahrt und können bei berechtigtem Interesse eingesehen werden.

### 3.3 Stichprobe

Die finale Stichprobe umfasste fünf Mitarbeitende der Abteilung Arbeitssicherheit Team Nord ( $n = 5$ ), da ein Interview aufgrund technischer Probleme nicht in die Auswertung einbezogen werden konnte.

Die Stichprobe setzt sich aus drei weiblichen (60 %) und zwei männlichen (40 %) Personen zusammen. Das Alter der Befragten liegt – so weit angegeben – zwischen 27 und 65 Jahren. Eine Person machte hierzu keine Angabe. Das durchschnittliche Alter der vier Personen mit gültiger Angabe beträgt 51,8 Jahre.

Die Unternehmenszugehörigkeit variiert zwischen 1,5 und 12 Jahren ( $M = 6,0$  Jahre; ohne fehlende Angabe).

Beruflich sind die Teilnehmenden als Sicherheitsingenieur\*innen, Fachkräfte für Arbeitssicherheit sowie Brandschutzbeauftragte tätig. Mehrere Personen vereinen mehrere fachliche Rollen in ihrer Funktion. Keine der befragten Personen bekleidet eine Führungsposition.

Die Stichprobe bildet somit primär die Perspektive operativ tätiger Anwender\*innen der Systeme ab.

### 3.4 Datenerhebung

Die Datenerhebung erfolgte mittels qualitativer, semi-strukturierter leitfadengestützter Interviews, die durch einen standardisierten Kurzfragebogen ergänzt wurden. Ziel dieses Vorgehens war es, den IST-Zustand der Nutzung und Akzeptanz der MS SharePoint Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“ innerhalb der Abteilung Arbeitssicherheit Team Nord der ias AG aus der Perspektive der Mitarbeitenden zu erfassen und Ansatzpunkte für Optimierungsmaßnahmen zu identifizieren. Die Interviews wurden online über MS Teams durchgeführt und dauerten zwischen 30 und 40 Minuten. Dieses Vorgehen ermöglichte eine flexible, standortunabhängige Teilnahme der Befragten und stellte zugleich eine störungsarme Durchführung der Gespräche sicher. Die primäre Datenerhebung erstreckte sich über einen Zeitraum von vier Wochen. In diesem Zeitraum wurden insgesamt sechs Interviews geführt, von denen fünf in die Auswertung einbezogen werden konnten. Ein Interview musste aufgrund technischer Probleme bei der Tonaufzeichnung verworfen werden; entsprechend konnte auch der zugehörige Kurzfragebogen nicht berücksichtigt werden. Die Kurzfragebögen wurden den Befragten vor den Interviews zur Verfügung gestellt. Nicht alle Teilnehmenden füllten den Fragebogen vorab aus, jedoch wurden alle Fragebögen vollständig abgegeben und in die Auswertung einbezogen. Nach der Durchsicht aller Interviewtranskripte zeigte sich, dass zwei inhaltlich zentrale Fragestellungen im Interviewverlauf nicht ausreichend herausgearbeitet worden waren. Aus diesem Grund wurden diese Fragen drei Wochen nach dem letzten Interview ergänzend per E-Mail an die Befragten versendet, verbunden mit der Bitte um eine schriftliche Beantwortung. Drei der fünf Befragten kamen dieser Bitte nach. Eine fehlende Rückmeldung ist darauf zurückzuführen, dass eine befragte Person das Unternehmen zwischenzeitlich verlassen hatte. Die ausbleibende Antwort einer weiteren Person ließ sich nicht eindeutig begründen.

### 3.5 Erhebungsinstrumente

Zur Durchführung der Datenerhebung wurden ein Interviewleitfaden, ein standardisierter Kurzfragebogen, eine Tonaufzeichnung und Transkription sowie ein Postskriptum eingesetzt. Diese Instrumente orientieren sich am problemzentrierten Interview nach Witzel (2000, S.1 ff.) und dienen der strukturierten, zugleich offenen Erhebung qualitativer Daten. Die vollständigen Transkripte zu wie die Antworten auf die Ergänzungsfragen befinden, sich im digitalen Anhang (Digitalanhang A – F).

### 3.5.1 Interviewleitfaden

Die Entwicklung des Interviewleitfadens erfolgte theorie- und forschungsgeleitet auf Grundlage der zentralen Forschungsfrage sowie der daraus abgeleiteten Kernfragestellungen. Methodisch orientiert sich die Gestaltung an den Prinzipien leitfadengestützter Interviews nach Helfferich (2019, S. 669 ff.) unter Berücksichtigung der von Witzel (2000, S. 6 ff.) beschriebenen Kommunikationsstrategien. Der Interviewleitfaden (Anhang D) gliedert sich in mehrere thematisch aufeinander aufbauende Abschnitte. Nach einer einleitenden Phase (Warm-up), die dem Aufbau einer vertrauensvollen Gesprächsatmosphäre sowie der Klärung formaler Aspekte diente, wurden zunächst Nutzung und bisherige Erfahrungen der Interviewpartner mit den Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“ erhoben. Im weiteren Verlauf wurden Aspekte der Akzeptanz und des wahrgenommenen Nutzens thematisiert, insbesondere in Bezug auf Arbeitserleichterung, Effizienzgewinne und wahrgenommenen Aufwand. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf dem Wissensmanagement und der Zusammenarbeit innerhalb des Teams, etwa hinsichtlich Wissenstransfer, Qualität der bereitgestellten Inhalte sowie der standortübergreifenden Verfügbarkeit von Informationen und Dokumenten. Den Abschluss bildete ein offener Abschnitt zur Benennung von Verbesserungsvorschlägen, konkreten Wünschen, Motivationsfaktoren und möglichen Best-Practice-Beispielen. Diese Struktur ermöglicht es, alle Kernfragestellungen der Arbeit zu adressieren, ohne den Interviewverlauf zu stark zu standardisieren.

### 3.5.2 Kurzfragebogen

Ergänzend zu den Interviews wurde ein standardisierter Kurzfragebogen eingesetzt (Anhang C), wie von Witzel (2000, S. 5) empfohlen. Der Kurzfragebogen diente der Erhebung soziodemografischer und beruflicher Merkmale der Befragten, darunter Alter, Geschlecht, Unternehmenszugehörigkeit, Funktion sowie Führungsverantwortung. Die erhobenen Informationen ermöglichen eine kontextualisierte Einordnung der Interviewaussagen und unterstützen die vergleichende Auswertung der qualitativen Daten.

### 3.5.3 Postskriptum

Nach jedem Interview wurde ein Postskriptum angefertigt (Anhang E). Dieses diente der unmittelbaren Dokumentation auffälliger Gesprächsverläufe, inhaltlicher Schwerpunkte sowie potenziell relevanter neuer Aspekte. Die Postskripte unterstützen die reflexive Begleitung des Erhebungsprozesses und dienten insbesondere der Identifikation von Themen, die in weiteren Interviews vertieft werden sollten.

### 3.5.4 Tonaufzeichnung und Transkription

Die Interviews wurden mit Einwilligung der Befragten über MS Teams digital aufgezeichnet. Die Tonaufzeichnung diente der vollständigen Erfassung der Interviewinhalte und stellte die Grundlage für die anschließende Auswertung dar. Die Transkription der Audioaufzeichnungen erfolgte unter Zuhilfenahme der Open-Source-Software no-Scribe (Version 0.6.1). Die Software arbeitet vollständig offline und ohne Cloud-Anbindung (Dröge, 2025, para. 1). Dadurch wird sichergestellt, dass die erhobenen Forschungsdaten nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden und der Datenschutz während des gesamten Transkriptionsprozesses gewahrt bleibt. Die Transkription erfolgte nach dem einfachen Transkriptionssystem wie von Dresing und Pehl (2015, S. 20 ff.) beschrieben. Die Interviews wurden fortlaufend mit I-1 bis I-5 und die Ergänzungsfragen mit F-1 bis F-3 nummeriert. Die Zitation erfolgt unter Angabe der Interviewnummer sowie der entsprechenden Zeilenangabe des Transkripts. Die erstellten Transkripte bildeten die zentrale Datengrundlage für die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring.

## 3.6 Inhaltsanalyse nach Mayring

Die Auswertung des Untersuchungsmaterials erfolgt mittels der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring. Durch dieser Analysetechnik kann eine systematische und regelgeleitete Analyse verschiedenster textbasierter Materialien erfolgen (Mayring 2022, S. 11 ff.). Die vorhandenen Texte werden theoriegeleitet vorab in deduktive Kategorien und während des Analyseprozesses in weitere textbasierende induktive Kategorien eingeteilt. So entstehen sowohl neue Hauptkategorien als auch Subkategorien (ebd., S. 50 f.).

Haupt- und Subkategorien werden im Codebuch definiert und mit klaren Codierregeln versehen, um eine nachvollziehbare Zuordnung der Textstellen zu gewährleisten. Dabei wird eine möglichst hohe Trennschärfe zwischen den einzelnen Kategorien angestrebt. Dies geschieht aus zwei wesentlichen Gründen, zum einen wird so eine Dokumentation der grundlegenden Elemente der qualitativen Inhaltsanalyse vorgenommen, zum anderen wird die Studie für ihre Adressat\*innen zugänglich gemacht. Zum anderen ist die Interpretierbarkeit der Ergebnisse ohne diese Grundelemente nur schwer möglich. Das Dokument, welches aus diesen Vorüberlegungen und späteren Anwendungen auf den Text entsteht, nennt sich Codebuch (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 65 ff.).

Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring wurde gewählt, da sie eine systematische und theoriegeleitete Auswertung subjektiver Wahrnehmungen ermöglicht. Durch die Kombination deduktiver und induktiver Kategorienbildung können sowohl theoretische Annahmen – insbesondere des Technologieakzeptanzmodells 2 – als auch neu auftretende Aspekte berücksichtigt werden. (Mayring 2022, S. 11 ff.).

Zudem ermöglicht sie ein dokumentiertes regelgeleitetes Vorgehen, welches der Nachvollziehbarkeit dient. In der vorliegenden Arbeit wird primär die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring angewandt. Diese ist gekennzeichnet durch das Erstellen einer systematischen Ordnung des Materials anhand theoriegeleiteter und entwickelter Kategorien. Ergänzend werden zusammenfassende Elemente eingesetzt, um umfangreiche Textpassagen zu verdichten und zentrale Aussagen herauszuarbeiten (ebd. S. 64 ff.). Die Einordnung der Ergebnisse erfolgt schließlich im Kontext der theoretischen Grundlagen. Hierbei steht die Ableitung praxisbezogener Handlungsempfehlungen im Fokus.

### 3.6.1 Das Codebuch

Wie bereits im vorherigen Kapitel Inhaltsanalyse nach Mayring erläutert, entsteht das Codebuch (Anhang F) aus der direkten Arbeit am Untersuchungsmaterial. Es dient der Dokumentation und dem Verständnisgewinn. Die Kategorienbildung erfolgte in der vorliegenden Arbeit auf Grundlage der zentralen Forschungsfrage sowie den daraus abgeleiteten Kernfragestellungen. Auch die theoretischen Vorannahmen des Technologieakzeptanzmodells 2 aus dem Kapitel 2.2 finden Berücksichtigung. Dabei wurden deduktiv folgende Hauptkategorien gebildet: Wahrgenommener Nutzen (K1), Benutzerfreundlichkeit (K2), Nutzungsbarrieren (K3), Soziale & organisationale

Einflussfaktoren (K4), Maßnahmen & Verbesserungsvorschläge (K7). Induktiv wurden im Verlauf des Analyseprozesses, Subkategorien gebildet, die diese Hauptkategorien nochmals unterteilen. Ergänzend hierzu wurden auch Hauptkategorien induktiv gebildet, um mögliche nicht bedachte Schwerpunkte mit aufzunehmen. So wurden im Verlauf der Analyse die Hauptkategorien Wissenstransfer (K5), Schulung & Wissensaneignung (K6), Prozess- & Systemverständnis (K8) und Nutzung der Wissensmanagementsysteme (K9) mit ihren jeweiligen Subkategorien entwickelt. Um eine kontinuierliche Zuordnung des Materials zu den Haupt- und Subkategorien zu gewährleisten, wurde ein Codebuch erstellt und genutzt. So wurde das Codebuch im Verlauf der Analysearbeit fortlaufend überprüft und angepasst. Als Analyseeinheit wurden thematisch zusammenhängende Sinnabschnitte definiert. Die Codierung erfolgte durch die Forschende selbst unter einheitlichen Analysebedingungen. Zur Dokumentation wurden strukturierte Excel-Tabellen verwendet, in denen Kategorien, Definitionen und zugeordnete Textstellen festgehalten wurden. Mittels dieser Excel-Datei wurden Pivot-Analysen durchgeführt. Dieses Vorgehen gewährleistet eine transparente und nachvollziehbare Analyse.

### 3.7 Studiengüte und Qualitätssicherung

Auch qualitative Forschung unterliegt wissenschaftlichen Gütekriterien. Die klassischen Gütekriterien der quantitativen Forschung wie Objektivität, Reliabilität und Validität können jedoch nicht unverändert übernommen werden, da qualitative Forschung stets Kontextgebunden und interpretativ ist (Mayring, 2022, S. 118; Helfferich, 2019, S. 683 f.).

Objektivität beschreibt die Unabhängigkeit der Ergebnisse von der forschenden Person (Wübbenhorst & Ramb, 2018, para. 1). Nach Helfferich (2019, S. 683 f.) ist dies jedoch nicht mit qualitativen Interviews vereinbar, da Subjektivität in der Interviewsituation grundsätzlich immer vorhanden ist. Für den Interviewteil gilt daher, dass nicht die Eliminierung von Subjektivität, sondern deren kontrollierte und reflektierte Bearbeitung als Qualitätsmerkmal anzusehen ist. In der vorliegenden Arbeit wurde daher auf eine transparente Darstellung der Interviewführung, der Leitfadenstruktur sowie der Erhebungssituation geachtet.

Reliabilität bezeichnet die Zuverlässigkeit eines Verfahrens, also die Frage, ob unter gleichen Bedingungen vergleichbare Ergebnisse erzielt werden können (Wübbenhorst & Maier, 2018, para. 1). Auch dieses klassische Gütekriterium kann nach

Helfferrich (2019, S 683 f.) nicht als Gütekriterium genutzt werden, da der Kontextbezug nicht aufhebbar ist. Stattdessen ist die absolute Transparenz der Datenerhebung und Auswertung entscheidend. Dazu gehört auch die Darstellung der Kontexte, in den sie erhoben und ausgewertet werden. Mayring weist selber drauf hin, dass zur Sicherung der wissenschaftlichen Qualität der qualitativen Inhaltsanalyse Gütekriterien herangezogen werden müssen. So können die aus der quantitativen Sozialforschung bekannten Kriterien Reliabilität und Validität nur eingeschränkt übernommen werden für seine qualitative Inhaltsanalyse. Daher müssen diese Gütekriterien angepasst werden (Mayring, 2022, S.118).

Die Reliabilität der qualitativen Inhaltsanalyse wird durch ein regelgeleitetes Vorgehen und eine transparente Dokumentation des Analyseprozesses sichergestellt. Daher sind klar definierte Kategorien, eindeutige Codierregeln und deren Dokumentation entscheidend (Mayring, 2022, S.121). Zur Überprüfung können Textstellen von mehreren Personen codiert werden, um sie im Anschluss zu vergleichen. Auch kann dieselbe Person die Materialien zu einem späteren Zeitpunkt erneut codieren, um die Stabilität und Reproduzierbarkeit der Codierung zu überprüfen, nicht jedoch die exakte Übereinstimmung. Vielmehr geht es darum, dass die Nachvollziehbarkeit des der Codierentscheidung im Vordergrund steht. Dieses Vorgehen bezeichnet Mayring als Intracoderreliabilität (2022, S. 119).

Die Codierung erfolgte durch die Forschende selbst unter einheitlichen Analysebedingungen. Das Kategoriensystem wurde im Analyseprozess fortlaufend überprüft und präzisiert, um eine konsistente Anwendung sicherzustellen. Die transparente Dokumentation im Codebuch trägt zur Nachvollziehbarkeit der Codierentscheidungen bei.

Auch die Validität der Analyse wird über mehrere Kriterien abgesichert. Die Vorhersagegültigkeit ist dann relevant, wenn das untersuchte Material Aussagen über zukünftige Entwicklungen enthält, sollte dies nicht der Fall sein entfällt die Vorhersagegültigkeit. Die Konstruktvalidität wird dadurch unterstützt, dass die Analyse an etablierten Theorien und Modellen sowie an frühere Forschungsergebnisse anknüpft und Entstehungskontexte des Materials in die Interpretation einfließen lässt. Sollten bereits Studien mit ähnlichen Fragestellungen existieren, können diese ebenfalls zur Validierung der korrelativen Gültigkeit genutzt werden. Auch die kommunikative Gültigkeit kann unterstützen. Dabei werden die Ergebnisse der Analyse mit den Beforschten besprochen und überprüft, ob die Ergebnisse aus Sicht der Beforschten nachvollziehbar sind (Mayring, 2022, S. 121 f.). Diese Rückversicherung wurde in der

vorliegenden Arbeit dadurch angestrebt, dass die Forschende die Antworten der interviewten Personen während des Interviews paraphrasierte und diese den Befragten zur Bestätigung zurückspiegelte.

Zur zusätzlichen Qualitätssicherung wurde eine Checkliste zur Studiengüte verwendet (Anhang G). Diese basiert auf Kuckartz und Rädiker (2022, S. 237 f.) und diente der systematischen Reflexion des gesamten Forschungsprozesses. Zudem unterstützt sie die systematische Überprüfung möglicher methodischer Schwächen oder Herausforderungen, die während der Durchführung der Studie aufgetreten sind. Darüber hinaus trägt die Checkliste zur Nachvollziehbarkeit des Studienverlaufs bei und stellt ein Instrument zur Qualitätssicherung der vorliegenden Untersuchung dar.

Zur Sicherstellung der Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Forschungsprozesses wurden zentrale Materialien der Datenerhebung und -auswertung dokumentiert und im Anhang dieser Arbeit bereitgestellt, wie bereits in den vorherigen Kapiteln beschrieben. Die vollständigen Interviewtranskripte (I-1 bis I-5) (vgl. Digitalanhang A-E) und Ergänzungsfragen (F-1, F-2, F-4, vgl. Digitalanhang F), Kurzfragebögen sowie die vollständige Codiertabelle und Analysetabellen sind aufgrund ihres Umfangs und sensibler organisationsbezogener Inhalte im digitalen Anhang hinterlegt (Digitalanhang G). Diese Dokumentation ermöglicht eine methodische Nachvollziehbarkeit der Datenerhebung und Analyse, während gleichzeitig der Schutz der teilnehmenden Personen und der Organisation gewährleistet wird.

### 3.8 Ethische Aspekte

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wurde vorab die Checkliste ethische Selbstbewertung (Anhang H) der Hochschule für angewandte Wissenschaften durchgegangen. Dadurch wurde ersichtlich, dass die Arbeit nicht durch die Ethikkommission der Hochschule beurteilt werden musste. Dennoch wurden die drei grundlegenden Prinzipien des ethischen Handelns in der Forschung beachtet. Freiwilligkeit und informierte Einwilligung, Schutz vor Beeinträchtigung oder Schädigung, Anonymisierung und Vertraulichkeit der Daten (Seidlein et al., 2025, S. 21 ff.).

Die Teilnahme an der Studie erfolgte freiwillig. Alle Teilnehmenden wurden vorab über Ziel, Ablauf und Verwendung der Daten informiert und gaben eine schriftliche Einwilligungserklärung ab. Es wurde darauf geachtet, dass den Befragten durch ihre Teilnahme keine beruflichen oder persönlichen Nachteile entstehen. Kritische

Aussagen wurden sensibel behandelt und ausschließlich in anonymisierter, nicht rückverfolgbarer Form ausgewertet und dargestellt. Personenbezogene Daten wurden pseudonymisiert und durch Nummerncodes ersetzt. Die erhobenen Daten wurden ausschließlich lokal gespeichert, nicht an Dritte weitergegeben und werden für unbefugte Personen unzugänglich aufbewahrt.

## 4. Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring dargestellt. Alle relevanten Daten sowie eine ausführliche Excel-Tabelle, die die wesentlichen Analyseschritte dokumentiert, befinden sich im Digitalanhang (vgl. Digitalanhang G). Diese Materialien können für ein vertiefendes Verständnis der Analyse herangezogen werden. Darüber hinaus sind dort auch die ausgefüllten Postscripta der Interviews hinterlegt (vgl. Digitalanhang H).

### 4.1 Gesamtüberblick der Kategorien

Insgesamt wurden im Rahmen der qualitativen Inhaltsanalyse 232 Codierungen aus fünf Interviews und drei Ergänzungsfragen ausgewertet. Die strukturierende Analyse nach Mayring führte zur Bildung von neun Hauptkategorien, die die zentralen Aspekte der Nutzung und Akzeptanz der Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“ abbilden.

Den größten Anteil der Codierungen nimmt die Kategorie Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge (K7) mit 22,41 % ein. Es folgt der wahrgenommene Nutzen (K1) mit 16,81 %. Weitere zentrale Themenbereiche sind Nutzungsbarrieren (K3) mit 11,64 % sowie Benutzerfreundlichkeit (K2) mit 10,34 %.

Die Kategorien soziale und organisationale Einflussfaktoren (K4) und Wissenstransfer (K5) sind jeweils mit 9,91 % vertreten, gefolgt von Schulung und Wissensaneignung (K6) mit 9,05 %. Die Nutzung der Wissensmanagementsysteme (K9) macht 6,47 % der Codierungen aus, während Prozess- und Systemverständnis (K8) mit 3,45 % quantitativ am geringsten vertreten ist.

Insgesamt zeigt sich, dass Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge sowie der wahrgenommene Nutzen zentrale Themen der Interviews darstellen. Funktionale und strukturelle Aspekte der Nutzung stehen im Vordergrund.

## 4.2 Wahrgenommener Nutzen der Anwendungen (K1)

Der wahrgenommene Nutzen der Anwendungen zeigt deutliche Unterschiede zwischen der Anwendung „Arbeitswissen Suche“ und der Anwendung „Fachbörse“.

„Arbeitswissen Suche“ wird überwiegend als zeitsparendes und effizienzförderndes Instrument wahrgenommen. Dies gelingt durch die zentrale Bereitstellung bestehender Vorlagen. Hierdurch wird Doppelarbeit reduziert und der Arbeitsaufwand im Alltag nimmt ab (I-1, Z. 25–30; I-3, Z. 26–28). Hervorgehoben wird die schnelle und gezielte Auffindbarkeit relevanter Dokumente (I-1, Z. 77–78; I-3, Z. 93–98). Zwei Interviewpersonen berichten von einer spürbaren Zeitersparnis durch die Nutzung bereits erstellter Ausarbeitungen (I-1, Z. 108; I-1, Z. 118–119; I-4, Z. 166–172). Gleichzeitig wird vereinzelt weiteres Optimierungspotenzial hinsichtlich der Effizienz benannt (I-2, Z. 91–98).

Darüber hinaus wird die „Arbeitswissen Suche“ als arbeitsrelevantes Kerninstrument beschrieben. Sie unterstützt zentrale fachliche Tätigkeiten wie die Erstellung von Dokumenten, Gefährdungsbeurteilungen, ASA-Sitzungen und die Kundenberatung (I-1, Z. 110–115; I-3, Z. 23–31; I-3, Z. 48–52). Sie fungiert als erster Anlaufpunkt für die Recherche vorhandener Vorlagen (I-4, Z. 46–49) und wird als unverzichtbares Werkzeug für des Wissensmanagement eingeordnet (I-4, Z. 157–160). Zusätzlich dient sie der inhaltlichen Absicherung und Vollständigkeitsprüfung (I-5, Z. 116–118).

Auch hinsichtlich der Qualität und Aktualität überwiegt eine positive Bewertung der „Arbeitswissen Suche“. Transparente Revisionsstände und fachliche Prüfungen werden als vertrauensbildend beschrieben (I-1, Z. 227–230; I-3, Z. 107–111). Dokumente können in der Regel ohne inhaltliche Nachbearbeitung weiterverwendet werden (I-1, Z. 205–208). Insgesamt wird die fachliche Verlässlichkeit vorwiegend positiv eingeschätzt (I-2, Z. 206–208, I-3, Z. 111, I-5, Z. 194–202).

Im Hinblick auf den standortübergreifenden Nutzen wird die „Arbeitswissen Suche“ als zentrale Plattform für den organisationsweiten Austausch arbeitsrelevanter Inhalte wahrgenommen (I-1, Z. 231–234; I-2, Z. 206). Gleichzeitig weisen einzelne

Interviewpersonen darauf hin, dass dieses Potenzial noch nicht vollständig ausgeschöpft wird (I-5, Z. 223).

Die „Fachbörse“ wird hingegen weniger positiv bewertet. Bezüglich der Qualität und Aktualität fällt die Bewertung der „Fachbörse“ uneinheitlich aus. Teilweise befinden sich Dokumente im Entwurfs- oder Prüfstatus oder weisen Aktualisierungsbedarf auf (I-2, Z. 198–199; I-3, Z. 200–202; I-5, Z. 194–196). Unzureichend gepflegte Inhalte führen dazu, dass vereinzelt auf externe, als verlässlicher eingeschätzte Fachquellen zurückgegriffen wird (I-5, Z. 146–152). Es wird betont, dass der Nutzen stark von einer regelmäßigen und gemeinschaftlichen Befüllung abhängt (I-5, Z. 84–85).

Insgesamt zeigt sich, dass der wahrgenommene Nutzen bei der „Arbeitswissen Suche“ deutlich konsistenter und stärker ausgeprägt ist als bei der „Fachbörse“. Während erstere als fest etabliertes, arbeitsrelevantes Kernsystem beschrieben wird, ist der Nutzen der „Fachbörse“ weniger deutlich.

## 4.3 Benutzerfreundlichkeit (K2)

### 4.3.1 Bewertungsrichtung

Die Bewertung der Benutzerfreundlichkeit fällt überwiegend negativ aus. Von insgesamt 24 Codierungen sind 21 eine negative Bewertungsrichtung, was einem Anteil von 87,5 % entspricht. Neutrale Bewertungen machen 4,17 % ( $n = 1$ ) und positive Bewertungen 8,33 % ( $n = 2$ ) aus (vgl. Tabelle 3).

Tool-spezifisch zeigen sich Unterschiede: Für die „Arbeitswissen Suche“ wurden 19 Codierungen erfasst, davon 17 negativ (89,47 %), eine neutral (5,26 %) und eine positiv (5,26 %).

Für die „Fachbörse“ wurden 4 Codierungen verzeichnet, davon 3 negativ (75,00 %) und eine positiv (25,00 %) (vgl. Tabelle 3).

Tabelle 3: Bewertungsrichtungen je Anwendung in relativen und absoluten Häufigkeiten

| Bewertungsrichtung / Anwendungen | negativ                | positiv              | neutral              | Gesamtergebnis          |
|----------------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| allgemein                        | 100,00% (n = 1)        | 0,00% (n = 0)        | 0,00% (n = 0)        | 100,00% (n = 1)         |
| Arbeitswissen Suche              | 89,47% (n = 17)        | 5,26% (n = 1)        | 5,26% (n = 1)        | 100,00% (n = 19)        |
| Fachbörse                        | 75,00% (n = 3)         | 25,00% (n = 1)       | 0,00% (n = 0)        | 100,00% (n = 4)         |
| <b>Gesamtergebnis</b>            | <b>87,50% (n = 21)</b> | <b>8,33% (n = 2)</b> | <b>4,17% (n = 1)</b> | <b>100,00% (n = 24)</b> |

Anmerkung: Eigene Tabelle. Dargestellt sind relative Häufigkeiten (%) und absolute Häufigkeiten (n) der Anwendungen „Fachbörse“, „Arbeitswissen Suche“ und „allgemein“ differenziert nach der Bewertungsrichtung negativ, positiv und neutral.

### 4.3.2 Subkategorien der Benutzerfreundlichkeit (K2)

Die Aussagen zur Benutzerfreundlichkeit lassen sich in mehrere Problemdimensionen gliedern, die je nach Anwendung unterschiedlich ausgeprägt sind. Insgesamt beziehen sich die zentralen Kritikpunkte bei der „Arbeitswissen Suche“ vor allem auf Suchlogik, Ergebnisdarstellung und Verständlichkeit, während bei der „Fachbörse“ insbesondere Prozesskomplexität und Überforderung durch die Systemstruktur im Vordergrund stehen.

#### Arbeitswissen Suche

##### Suchfunktion (K2.2)

Die Suchfunktion der Anwendung „Arbeitswissen Suche“ wird überwiegend kritisch beurteilt. Sie wird als stark wortabhängig beschrieben, sodass relevante Dokumente häufig nur bei sehr präziser Eingabe und teils erst nach mehreren Suchanläufen gefunden werden (I-1, Z. 169–176; I-2, Z. 77–78; I-2, Z. 231–235). Zudem wird berichtet, dass auch bei klaren Suchbegriffen zahlreiche thematisch unpassende Ergebnisse angezeigt werden (I-2, Z. 85–88). Filterfunktionen werden als zu grob und nicht ausreichend differenzierend wahrgenommen (I-3, Z. 128–129; I-3, Z. 132–137). Exploratives Stöbern wird als kaum vorgesehen beschrieben (I-4, Z. 100–102). Auch der Einsatz von Suchoperatoren wird entweder nicht genutzt oder führt nicht zuverlässig zu besseren Ergebnissen (I-3, Z. 148; I-5, Z. 77–79).

##### Übersichtlichkeit / Ergonomie (K2.1)

Zusätzlich wird die Ergebnisdarstellung als unübersichtlich und die Oberfläche als wenig ergonomisch wahrgenommen. Interviewte beschreiben einen erhöhten Scroll- und Navigationsaufwand sowie die Notwendigkeit sehr präziser Suchbegriffe, um sich in den Treffern zu orientieren (I-4, Z. 91–92; I-4, Z. 199–200).

#### **Verständlichkeit (K2.4)**

Als weitere Einschränkung wird die Verständlichkeit durch die Nutzung interner Abkürzungen und nicht dokumentierter Fachbegriffe beschrieben. Insbesondere neue Mitarbeitende können die Bedeutung zentraler Kürzel nicht selbstständig nachlesen und sind auf Erklärungen angewiesen (I-1, Z. 148–150; I-1, Z. 241–247).

#### **Einfachheit der Nutzung (K2.5)**

Trotz der genannten Kritik wird die „Arbeitswissen Suche“ vereinzelt als grundsätzlich selbsterklärend beschrieben. Eine Interviewperson betont, dass neue Mitarbeitende auch ohne formale Schulung eigenständig mit dem System arbeiten könnten (I-1, Z. 145–146).

### **Fachbörse**

#### **Komplexität (K2.3)**

Die Anwendung „Fachbörse“ wird hinsichtlich ihrer Benutzerfreundlichkeit deutlich kritischer bewertet. Insbesondere der Upload- und Prüfprozess wird als kompliziert, wenig transparent und nicht selbsterklärend beschrieben (I-1, Z. 43–50; I-3, Z. 68–69). Darüber hinaus wird die Plattform bereits beim Öffnen als überfordernd erlebt: Eine große Menge an Inhalten, Links und Texten wirkt abschreckend (I-1, Z. 64–71).

#### **Einfachheit der Nutzung (K2.5)**

Ein positiver Aspekt wird jedoch im Bereich der Dokumentennutzung nach erfolgreichem Auffinden genannt: Der Download- und Speicherprozess wird als unkompliziert und technisch problemlos bewertet (I-2, Z. 153–155).

## 4.4 Nutzungsbarrieren (K3)

Insgesamt wurden 27 Codierungen der Kategorie Nutzungsbarrieren (K3) ausgewertet. Die Barrieren konzentrieren sich vor allem auf Zeitmangel 33,33 % (n = 9) und komplexe Prozesse 29,63 % (n = 8). Weitere Barrieren treten seltener auf:

- K3.3 Unklare Zuständigkeiten: n = 4 (14,81 %)
- K3.5 Technische oder organisatorische Hürden: n = 3 (11,11 %)
- K3.6 Suchaufwand und Orientierungsprobleme: n = 2 (7,41 %)
- K3.4 Medienbrüche: n = 1 (3,70 %)

Damit zeigt sich eine klare Schwerpunktsetzung auf Barrieren, die entweder mit zeitlichen Ressourcen oder mit Prozessanforderungen verbunden sind (vgl. Tabelle 4).

*Tabelle 4: Nutzungsbarrieren nach Subkategorien je Anwendung in relativen und absoluten Häufigkeiten*

| Anwendung / Subkategorie                     | Arbeitswissen Suche   | Fachbörse              | allgemein             | Ergebnis der Verteilung innerhalb der Kategorie |
|----------------------------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|
| K3.1 Zeitmangel                              | 22,22% (n = 2)        | 77,78% (n = 7)         | 0,00% (n = 0)         | 33,33% (n = 9)                                  |
| K3.2 Komplexe Prozesse                       | 0,00% (n = 0)         | 100,00% (n = 8)        | 0,00% (n = 0)         | 29,63% (n = 8)                                  |
| K3.3 Unklare Zuständigkeiten                 | 0,00% (n = 0)         | 50,00% (n = 2)         | 50,00% (n = 2)        | 14,81% (n = 4)                                  |
| K3.4 Medienbrüche                            | 0,00% (n = 0)         | 0,00% (n = 0)          | 100,00% (n = 1)       | 3,70% (n = 1)                                   |
| K3.5 Technische oder organisatorische Hürden | 66,67% (n = 2)        | 33,33% (n = 1)         | 0,00% (n = 0)         | 11,11% (n = 3)                                  |
| K3.6 Suchaufwand und Orientierungsprobleme   | 0,00% (n = 0)         | 100,00% (n = 2)        | 0,00% (n = 0)         | 7,41% (n = 2)                                   |
| <b>Gesamtergebnis</b>                        | <b>14,81% (n = 4)</b> | <b>74,07% (n = 20)</b> | <b>11,11% (n = 3)</b> | <b>100,00% (n = 27)</b>                         |

*Anmerkung:* Dargestellt sind relative Häufigkeiten (%) und absolute Häufigkeiten (n) der Subkategorien der Hauptkategorie Nutzungsbarrieren (K3) differenziert nach Anwendungen „Fachbörse“, „Arbeitswissen Suche“ und „allgemein“.

### 4.4.2 Differenzierung nach Tool

Die Nutzungsbarrieren betreffen überwiegend die Anwendung „Fachbörse“. Von insgesamt 27 Barrieren entfallen

- 74,07 % (n = 20) auf „Fachbörse“,
- 14,81 % (n = 4) auf „Arbeitswissen Suche“,
- 11,11 % (n = 3) auf tool-übergreifende bzw. allgemeine Aussagen (vgl. Tabelle 4).

## **Fachbörse**

Für die „Fachbörse“ dominieren zwei Barrieren besonders deutlich:

### **1. Zeitmangel (K3.1)**

Zeitmangel wird als zentrale Barriere beschrieben, da der Upload-, Pflege- und Aktualisierungsaufwand als schwer in den Arbeitsalltag integrierbar wahrgenommen wird (I-2, Z. 37–41; 58–59; 201–202; I-3, Z. 73–75; I-4, Z. 62–64; 83; 248). Fehlende zeitliche Ressourcen führen dazu, dass Dokumente nicht eingestellt (I-2, Z. 37–41; 58–59; I-4, Z. 248) oder nicht aktualisiert werden (I-2, Z. 201–202), wodurch die aktive Beteiligung im Erstellungs- und Pflegeprozess eingeschränkt bleibt (I-3, Z. 73–75; I-4, Z. 248). Toolbezogen entfallen bei Zeitmangel 77,78 % (n = 7 von 9) auf die „Fachbörse“ (vgl. Tabelle 4).

### **2. Komplexe Prozesse (K3.2)**

Der Uploadprozess wird als komplex und aufwendig beschrieben (I-1, Z. 98–104; I-4, Z. 74). Vor dem Einstellen von Dokumenten seien umfangreiche Anpassungen notwendig, z. B. durch die Bereinigung kundenbezogener Inhalte (I-2, Z. 53–58), Formatumstellungen (I-3, Z. 79–85) oder datenschutzrechtliche Prüfungen bzw. Anpassungen (I-4, Z. 64–67). Diese Anforderungen erhöhen den Zeitaufwand (I-2, Z. 53–58; I-3, Z. 79–85) und wirken demotivierend (I-2, Z. 299), obwohl grundsätzlich eine Bereitschaft zur Wissensweitergabe besteht (I-1, Z. 98–104). Zudem wird beschrieben, dass Upload-Versuche praktisch scheitern können (I-3, Z. 62–65). In der Verteilung zeigt sich, dass 100,00 % der Codierungen zu K3.2 Komplexe Prozesse der „Fachbörse“ zugeordnet sind (n = 8; vgl. Tabelle 4).

Weitere toolbezogene Barrieren betreffen die „Fachbörse“ ebenfalls:

- K3.6 Suchaufwand und Orientierungsprobleme: vollständig „Fachbörse“ (100,00 %, n = 2). Das Auffinden von Dokumenten wird als zentrale Barriere beschrieben; Suchaufwand und eingeschränkte Auffindbarkeit gelten als optimierungsbedürftig (I-2, Z. 152–156).

- K3.3 Unklare Zuständigkeiten: zur Hälfte „Fachbörse“ (50,00 %, n = 2 von 4). Unsicherheit besteht darüber, welche Kriterien für das Hochladen gelten und wer Prüfung/Freigabe verantwortet (I-4, Z. 335–336; I-5, Z. 274–277).
- K3.5 Technische oder organisatorische Hürden: zu 33,33 % „Fachbörse“ (n = 1 von 3). Lange Lade- und Downloadzeiten werden als technische Barriere beschrieben; in Kombination mit Zeitmangel kann dies zur Einstellung der Nutzung führen (I-2, Z. 40).

### **Arbeitswissen Suche**

Bei der Anwendung „Arbeitswissen Suche“ sind deutlich weniger Barrieren dokumentiert (14,81 %, n = 4; vgl. Tabelle X). Im Zentrum steht hier vor allem der Zusammenhang von Zeitmangel und ineffizienter Auffindbarkeit: Wird benötigtes Wissen nicht zeitnah gefunden, kommt es entweder zur eigenständigen Neuerarbeitung (I-1, Z. 95–98) oder zum Wechsel zu alternativen Informationsquellen (I-4, Z. 420–423). Der wahrgenommene Zeitaufwand beeinflusst somit die Entscheidung zur weiteren Nutzung (I-4, Z. 420–423). Toolbezogen entfallen bei K3.1 Zeitmangel 22,22 % auf die „Arbeitswissen Suche“ (n = 2 von 9; vgl. Tabelle 4).

Für K3.5 Technische oder organisatorische Hürden zeigt sich hingegen eine gegenteilige Aussage: Technische oder organisatorische Zugangshürden werden in Bezug auf die „Arbeitswissen Suche“ nicht berichtet. Die Anwendung wird als technisch stabil und organisatorisch problemlos zugänglich beschrieben (I-1, Z. 161–167; I-5, Z. 144–145). Innerhalb von K3.5 entfallen 66,67 % der Codierungen auf die „Arbeitswissen Suche“ (n = 2 von 3; vgl. Tabelle 4).

### **Allgemein / toolübergreifend**

Toolübergreifende Barrieren betreffen vor allem strukturelle Aspekte der Organisation:

- K3.3 Unklare Zuständigkeiten (50,00 %, n = 2 von 4; vgl. Tabelle 4): Fehlende Standardisierung und verbindliche Vorgaben erschweren standortübergreifenden Wissensaustausch, u. a. durch unterschiedliche regionale Arbeitsweisen und fehlende Vorlagen (I-5, Z. 223–227; 272–273).
- K3.4 Medienbrüche (100,00 %, n = 1; vgl. Tabelle 4): Die parallele Nutzung vieler Kanäle (z. B. Teams, persönliche Notizen) wird als belastend wahrgenommen; es wird der Wunsch nach einem zentralen gebündelten Wissenssystem geäußert (I-1, Z. 223–226).

## 4.5 Soziale und organisationale Einflussfaktoren (K4)

Die Kategorie „Soziale und organisationale Einflussfaktoren“ (K4) umfasst 23 Codierungen und macht damit 9,91% des gesamten Datenmaterials aus. Damit stellt sie im Vergleich zu anderen Kategorien einen weniger stark ausgeprägten, jedoch kontextuell relevanten Einflussbereich dar.

Inhaltlich lassen sich die Aussagen auf drei zentrale Dimensionen reduzieren: Freiwilligkeit der Nutzung, organisationale Steuerung sowie subjektive Normen.

Freiwilligkeit der Nutzung wird uneinheitlich wahrgenommen. Die „Arbeitswissen Suche“ wird überwiegend nicht als freiwillig nutzbare Option verstanden, sondern als vorgegebenes und von der Organisation erwartetes System, das in verbindliche Arbeitsprozesse eingebettet ist (F-1, Z. 1; F-3, Z. 1–2). Demgegenüber zeigt sich bei der „Fachbörse“ ein heterogenes Bild: Während einzelne Befragte die Nutzung als freiwillig einschätzen (F-1, Z. 1–2), wird sie von anderen als erwartetes Verhalten beschrieben, insbesondere durch Vorgaben oder Erwartungen seitens der Führungsebene (F-3, Z. 3–4). Gleichzeitig existieren auch Wahrnehmungen, in denen die Nutzung vollständig autonom und ohne normative Verpflichtung erfolgt (F-2, Z. 1–2). Insgesamt bewegt sich die Nutzung der „Fachbörse“ somit zwischen freiwilliger Beteiligung und durch die Führungsebene vermittelter Erwartung.

Ein zweiter zentraler Aspekt ist die organisationale Steuerung und Unterstützung, die sich zwischen den beiden Anwendungen deutlich unterscheidet. Die „Arbeitswissen Suche“ ist fest in organisationale Prozesse integriert und wird durch formale Vorgaben sowie verpflichtend zu nutzende Dokumente strukturell gesteuert (F-3, Z. 8–11). Dadurch ist die Anwendung klar in die Arbeitsorganisation eingebettet und wird durch die Führungsebene normativ gestützt. Im Gegensatz dazu wird die „Fachbörse“ nicht als aktiv gesteuertes System wahrgenommen. Vielmehr basiert ihre Nutzung auf individueller Eigeninitiative, während eine systematische Implementierungsstrategie oder organisationale Unterstützung nicht erkennbar ist (I-4, Z. 190–191). Dies deutet auf eine fehlende Steuerung insbesondere im Hinblick auf aktive Beteiligung und Inhaltsbereitstellung hin.

Die subjektiven Normen zeigen insgesamt eine geringe und ambivalente Wirkung. Einerseits wird betont, dass das System auf die aktive Beteiligung der Mitarbeitenden angewiesen ist und somit eine kollektive Verantwortung besteht (I-1, Z. 265–266). Andererseits wird sozialer Einfluss auf die eigene Nutzung häufig relativiert oder explizit verneint (F-2, Z. 4–5). Auch im organisationalen Kontext wird der Einfluss

sozialer Erwartungen als gering beschrieben, obwohl das System im Kollegenkreis thematisiert wird (F-1, Z. 7–9).

Für die „Fachbörse“ zeigt sich zusätzlich, dass subjektive Normen sowohl motivierend als auch hemmend wirken können: Konkrete Nachfragen und ein erkennbarer Nutzen für Kolleg\*innen steigern die Bereitschaft zur Beteiligung (I-3, Z. 303–315), während geringe Aktivität im Team sowie negative Erfahrungsberichte die Motivation reduzieren (I-4, Z. 80–83; I-5, Z. 170–173). Eine stabile kollektive Erwartung zur aktiven Nutzung ist insgesamt nicht erkennbar.

Gleichzeitig zeigt sich, dass soziale Einflussprozesse vor allem informell wirken. Kollegiale Unterstützung, direkte Nachfragen sowie Empfehlungen beeinflussen die Nutzung stärker als formale Vorgaben (I-1, Z. 197–201; I-2, Z. 168–169; I-3, Z. 196; F-3, Z. 7–8). Ergänzend setzen Führungskräfte punktuell Impulse, indem sie das Thema in Austauschformaten aufgreifen (F-1, Z. 9–11).

Zusätzlich wird die Sichtbarkeit individueller Beiträge als potenzieller Motivationsfaktor benannt. Eine transparente Autorenschaft von Dokumenten könnte die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung erhöhen und imagebezogene Anreize schaffen (I-1, Z. 270–279).

## 4.6 Wissenstransfer

Die Auswertung zeigt, dass der überwiegende Anteil der Codierungen dem informellen Wissenstransfer (K5.2) (91,30%) zuzuordnen ist, während systembasierter Transfer (K5.1) (8,70%) nur eine untergeordnete Rolle spielt.

Systembasierter Wissenstransfer wird als abhängig von der aktiven Beteiligung der Mitarbeitenden verstanden. Das Bereitstellen von Dokumenten wird dabei als zentrale Voraussetzung für das Funktionieren des Systems beschrieben (I-2, Z. 65). Ohne kontinuierliche Beiträge bleibt die Funktionalität der Wissensplattform eingeschränkt (I-5, Z. 84–85).

Der Wissenstransfer erfolgt in der Praxis überwiegend über informelle, dialogische Kanäle. Insbesondere Microsoft Teams, E-Mail sowie telefonische oder persönliche Abstimmungen werden genutzt (I-2, Z. 175; I-3, Z. 192–193; I-4, Z. 132–140; I-5, Z. 179–183). Der Austausch erfolgt meist reaktiv auf konkrete Nachfrage und ist durch eine hohe kollegiale Hilfsbereitschaft gekennzeichnet (I-3, Z. 184–186; I-5, Z. 179–

183). Informelle Kanäle werden dabei als schneller, unkomplizierter und effizienter wahrgenommen (I-4, Z. 69–70).

Gleichzeitig weist diese Form des Wissenstransfers Limitationen auf. Der Austausch bleibt häufig auf einzelne Teams beschränkt und erfolgt nur situativ, wodurch eine standortübergreifende Verfügbarkeit von Wissen eingeschränkt ist (I-5, Z. 210–216). Zudem führen individuelle Ablagestrukturen, etwa über persönliche Notizsysteme, sowie die Nutzung dezentraler Kommunikationskanäle zu Medienbrüchen und erschweren eine nachhaltige, systematische Wissenssicherung (I-4, Z. 294–299). Infolgedessen bleibt vorhandenes Wissen teilweise ungenutzt oder ist nicht zentral zugänglich (I-4, Z. 433–437).

Ergänzend zeigt sich, dass bei fachlichen Recherchen auch externe Quellen herangezogen werden, wenn diese als schneller und effizienter wahrgenommen werden als interne Systeme. In solchen Fällen werden externe Informationsquellen der „Fachbörse“ vorgezogen (I-5, Z. 64–66).

## 4.7 Schulung & Wissensaneignung

Die Ergebnisse zeigen, dass die Kompetenzentwicklung im Umgang mit den untersuchten Wissenssystemen überwiegend informell und selbstorganisiert erfolgt. Eine systematische und nachhaltige Schulung zur Nutzung der Systeme fand nicht statt (I-1, Z. 144–145; I-4, Z. 186–188). Stattdessen wird Wissen primär eigenständig durch Ausprobieren im Sinne von „Learning by Doing“ angeeignet (I-1, Z. 144–145).

Zwar wurde die Existenz von Lernangeboten, beispielsweise in Form von Kurzvideos, von einzelnen Interviewten benannt. Diese werden jedoch kaum genutzt. Als Gründe werden insbesondere Zeitmangel sowie fehlende Sichtbarkeit oder Unklarheit über das Vorhandensein entsprechender Angebote genannt (I-2, Z. 128–129; I-3, Z. 121–122). Insgesamt erfolgt die Kompetenzentwicklung damit überwiegend informell und ohne strukturiertes Schulungskonzept.

Auch im spezifischen Umgang mit der „Arbeitswissen Suche“ zeigt sich dieses Muster deutlich. Die Nutzung wird überwiegend eigenständig durch praktisches Ausprobieren erlernt, während formale Schulungen keine relevante Rolle spielen oder nicht wahrgenommen werden (I-2, Z. 127–126; I-3, Z. 116–117; I-4, Z. 176–182). Dies

deutet darauf hin, dass vorhandene Trainingsangebote entweder nicht ausreichend in den Arbeitsalltag integriert oder nicht zielgruppengerecht aufbereitet sind.

Weiter bestehen Einschränkungen hinsichtlich der Funktionskenntnis. Erweiterte Suchfunktionen, insbesondere Suchoperatoren, sind teilweise unbekannt oder werden nicht genutzt. Es bestehen Unsicherheiten bezüglich geeigneter Suchstrategien und der Wahl zielführender Suchbegriffe, wodurch die effektive Nutzung der „Arbeitswissen Suche“ eingeschränkt wird (I-1, Z. 82–89; I-4, Z. 92–94; 106–109). Während grundlegende Zugangswege zum System bekannt sind (I-2, Z. 242–243), bleiben vertiefte Funktionen häufig ungenutzt.

Für die „Fachbörse“ zeigt sich ein ähnliches Bild: Fehlende Kenntnisse über Upload-Kriterien und -Prozesse sowie strukturelle Unklarheiten führen dazu, dass die Plattform zwar inhaltlich als hilfreich wahrgenommen wird, jedoch nicht aktiv genutzt wird. Unsicherheiten hinsichtlich formaler Anforderungen und Abläufe verhindern das Einstellen von Dokumenten (I-4, Z. 251–253; I-5, Z. 43–44; 158–159). Gleichzeitig wird der Bedarf an einfachen, transparenten Anleitungen betont, um diese Nutzungshürden zu reduzieren (I-5, Z. 304–306).

Eine interviewte Person ist der Meinung, dass ein kontinuierlicher Bedarf an Wissensaktualisierung besteht (I-2, Z. 256–259). Lernangebote werden jedoch nur dann genutzt, wenn sie niedrighschwellig zugänglich und sichtbar platziert sind; schwer auffindbare Materialien bleiben weitgehend ungenutzt (I-4, Z. 390–393).

## 4.8 Prozess- und Systemverständnis (K8)

Die Ergebnisse zeigen, dass sowohl die „Arbeitswissen Suche“ als auch die „Fachbörse“ grundsätzlich funktional verstanden werden, jedoch Unterschiede in der Systemabgrenzung und Nutzungseinordnung bestehen.

Die „Arbeitswissen Suche“ wird von den Interviewten überwiegend als zentrales, firmeninternes Wissensmanagementsystem wahrgenommen. Sie dient dem standortübergreifenden Zugriff auf geprüfte und arbeitsrelevante Dokumente und wird als zentrale Plattform zur Bereitstellung professionsbezogener Inhalte beschrieben (I-1, Z. 22–25; I-2, Z. 21–22). Zudem besteht ein grundsätzliches Verständnis darüber, dass Inhalte im System bearbeitet und aktualisiert werden können. Gleichzeitig wird

jedoch deutlich, dass diese Möglichkeit im Arbeitsalltag häufig aufgrund von Zeitmangel nicht genutzt wird (I-2, Z. 199–201).

Die „Fachbörse“ wird primär als System zur Erstellung, Pflege und Weiterentwicklung von Inhalten verstanden. Sie dient der strukturierten Bearbeitung, Prüfung und Freigabe von Dokumenten und speist das Arbeitswissen mit neuen Inhalten (I-1, Z. 34–37; I-2, Z. 18–21). Darüber hinaus wird sie als Instrument zum Aufbau eines gemeinsamen Vorlagenpools beschrieben, durch den Dokumente organisationsweit verfügbar gemacht werden sollen (I-4, Z. 34–39).

Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass die funktionale Abgrenzung zwischen beiden Systemen nicht durchgängig klar ist. Einzelne Interviewte setzen die „Fachbörse“ und die „Arbeitswissen Suche“ funktional gleich oder unterscheiden ihre Rollen nicht eindeutig (I-3, Z. 34–36). Zwar besteht ein Bewusstsein dafür, dass Inhalte mit Aktualisierungshinweisen versehen sind und eigenständig geprüft werden müssen, jedoch bleibt die systematische Einordnung der jeweiligen Funktionen teilweise unscharf (I-3, Z. 201–204).

## 4.9 Nutzungshäufigkeit und Nutzungspraxis

Die „Arbeitswissen Suche“ wird von der Mehrheit der Befragten regelmäßig genutzt, teilweise nahezu täglich oder mehrmals pro Woche (I-1, Z. 21–22; I-2, Z. 30–34; I-4, Z. 30–31). Gleichzeitig bestehen deutliche Unterschiede in der individuellen Nutzungshäufigkeit, die bis zu einer lediglich sporadischen monatlichen Nutzung reichen (I-3, Z. 52–55; I-5, Z. 48–49).

Im Gegensatz dazu wird die „Fachbörse“ überwiegend nicht oder nur sehr selten genutzt. Mehrere Befragte berichten von keiner erinnerbaren Nutzung innerhalb der letzten zwölf Monate oder verfügen über keinen aktuellen Kenntnisstand zur Plattform, was auf eine faktische Nicht-Nutzung hinweist (I-1, Z. 33–34; I-2, Z. 37; I-4, Z. 78–80).

Die Nutzung der „Fachbörse“ ist zudem stark situations- und zeitabhängig. In Phasen erhöhter zeitlicher Ressourcen – beispielsweise während der Corona-Pandemie – kam es zu einer verstärkten Nutzung und erhöhten Upload-Aktivität (I-3, Z. 58–61). Darüber hinaus erfolgt die Nutzung sowohl gezielt anlassbezogen als auch explorativ bei verfügbarer Zeit (I-2, Z. 188–191).

## 4.10 Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge (K7)

Die Auswertung der Kategorie K7 zeigt insgesamt 52 codierte Nennungen, wobei sich die Vorschläge vor allem auf Führung & Kommunikation (25,00 %) sowie Technik & KI (25,00 %) konzentrieren. Des Weiteren sind Vereinfachung (21,15 %) und Schulung (19,23 %) relevant, während Motivation & Anreize (3,85 %) sowie die Ablehnung bestimmter Maßnahmen (5,77 %) eine untergeordnete Rolle einnehmen. Damit wird deutlich, dass Verbesserungsbedarfe primär auf struktureller und technischer Ebene gesehen werden, während individuelle Anreizsysteme vergleichsweise selten adressiert werden.

### 4.10.1 Differenzierung nach Tools

Die Verteilung der Maßnahmen unterscheidet sich deutlich zwischen den beiden Systemen. Für die „Arbeitswissen Suche“ stehen vor allem technische Verbesserungen im Vordergrund (61,54 %), während Aspekte wie Schulung oder Führung kaum thematisiert werden. Zusätzlich wird Vereinfachung (38,46 %) als relevantes Optimierungsfeld genannt.

Demgegenüber konzentrieren sich die Vorschläge zur „Fachbörse“ stärker auf Führung & Kommunikation (46,15 %), gefolgt von Vereinfachung (23,08 %) und Technik & KI (19,23 %). Maßnahmen im Bereich Motivation & Anreize (7,69 %) sowie die Ablehnung bestimmter Maßnahmen (3,85 %) spielen eine ergänzende Rolle. Diese Verteilung verdeutlicht, dass die „Fachbörse“ weniger als technisches, sondern vielmehr als organisational eingebettetes System mit Steuerungsdefiziten wahrgenommen wird.

Auch auf allgemeiner Ebene zeigt sich ein klarer Schwerpunkt auf Schulung (76,92 %), was auf einen wahrgenommenen Bedarf an strukturierter Kompetenzentwicklung hinweist.

### 4.10.2 Inhaltliche Schwerpunkte der Maßnahmen

#### **Motivation und Anreize (K7.4)**

Ein zentraler Ansatz zur Förderung der Beteiligung liegt in der sichtbaren Autorenschaft von Dokumenten. Diese wird als potenzieller Motivationsfaktor beschrieben,

da Mitarbeitende den zusätzlichen Aufwand gegen den wahrgenommenen Nutzen abwägen und Anerkennung für ihre Beiträge erwarten (I-1, Z. 270–279). Gleichzeitig wird betont, dass niedrigschwellige Beteiligung entscheidend ist: Bereits kleine Beiträge – etwa wenige Dokumente pro Jahr – werden als sinnvoll angesehen und können die Beteiligung erhöhen (I-4, Z. 342–343).

### **Technik und KI (K7.5)**

Für die „Arbeitswissen Suche“ werden vor allem funktionale und visuelle Verbesserungen vorgeschlagen. Dazu zählen präzisere Suchergebnisse, eine ansprechendere Oberfläche sowie erweiterte Suchfunktionen wie Volltextsuche, vordefinierte Suchbegriffe und Stöberfunktionen (I-2, Z. 227–229; I-4, Z. 306; 309–310; 315–321; 324). Zudem wird die Mehrsprachigkeit zentraler Dokumente als relevant für die praktische Nutzung hervorgehoben (I-5, Z. 259–260).

Darüber hinaus werden Automatisierungspotenziale adressiert, insbesondere zur Reduktion des Upload-Aufwands in der „Fachbörse“. Genannt werden u. a. die automatische Entfernung personenbezogener Daten, Formatumwandlungen sowie ein weitgehend automatisierter Upload-Prozess (I-2, Z. 67–71; I-3, Z. 163–166; I-3, Z. 254–256). Ergänzend wird der Einsatz von KI zur Suchoptimierung sowie eine Integration von „Fachbörse“ und „Arbeitswissen Suche“ vorgeschlagen, um Inhalte gebündelt darzustellen (I-2, Z. 221–222; I-4, Z. 333–334).

### **Ablehnung bestimmter Maßnahmen (K7.6)**

Einzelne vorgeschlagene Maßnahmen werden explizit kritisch bewertet. Dazu zählt insbesondere die externe Erstellung fachlicher Dokumente, die als nicht zielführend eingeschätzt wird (I-4, Z. 364–368). Ebenso werden klassische Schulungsformate kritisch gesehen, da zwischen Training und praktischer Anwendung häufig ein zeitlicher Abstand besteht und Inhalte dadurch nicht nachhaltig verankert werden (I-4, Z. 379–382). Schulungen ohne konkreten Praxisbezug werden entsprechend als wenig hilfreich wahrgenommen (I-5, Z. 288–290).

## **5. Diskussion**

Ziel der Diskussion ist es, die im Ergebnisteil dargestellten Befunde zur Nutzung und Akzeptanz der MS SharePoint-Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und

„Fachbörse“ interpretativ einzuordnen und vor dem Hintergrund der theoretischen Grundlagen in Bezug auf die Forschungsfrage zu diskutieren. Die Ergebnisse weisen auf einen deutlichen Nutzungsunterschied zwischen den beiden Anwendungen hin.

Die „Arbeitswissen Suche“ wird von den meisten Befragten regelmäßig genutzt und als arbeitsrelevantes Instrument beschrieben. Ihr wahrgenommener Nutzen wird durchweg als hoch beschrieben, beispielsweise durch die Zeitersparnis oder die Reduktion von Doppelarbeit. Dies gilt trotz beschriebener Defizite in der Benutzerfreundlichkeit. Häufig genannte Defizite waren die Trefferqualität, Filterfunktionen, Suchlogik und die Übersichtlichkeit.

Die „Fachbörse“ wird hingegen nicht oder nur selten genutzt und im Arbeitsalltag kaum gesehen. Im Vordergrund stehen Nutzungsbarrieren wie Zeitmangel, komplexe Upload- und Prüfprozesse sowie unklare Zuständigkeiten, wodurch eine proaktive Wissensweitergabe erschwert wird.

Insgesamt deutet dies darauf hin, dass die „Arbeitswissen Suche“ aufgrund ihres hohen Nutzens auch bei eingeschränkter Benutzerfreundlichkeit genutzt wird, während die „Fachbörse“ aufgrund hoher Aufwandkosten und geringer Nutzensichtbarkeit keinen stabilen Platz im Arbeitsalltag einnimmt.

Das unterschiedliche Nutzungsverhalten lässt sich vor dem Hintergrund der jeweiligen funktionalen Ausrichtung der beiden Anwendungen, wie in Kapitel 2.1.4 beschrieben, erklären. Während die „Arbeitswissen Suche“ primär der Bereitstellung kodifizierter Informationen dient und unmittelbar in alltägliche Arbeitsprozesse eingebunden ist, dient die „Fachbörse“ der Produktion und Pflege dieser Dokumente. Diese strukturellen Unterschiede beeinflussen die individuellen Kosten-Nutzen-Wahrnehmungen der Systeme.

Als Schwerpunkt wird in der Diskussion nun nachfolgend geklärt, warum Nutzen und Nutzung bei der „Arbeitswissen Suche“ hochbleiben, obwohl Benutzerfreundlichkeitsprobleme bestehen. Für die „Fachbörse“ liegt der Schwerpunkt darauf, warum trotz wesentlicher Bedeutung für das Wissensmanagement diese kaum genutzt wird.

Abschließend werden aus der Diskussion praxisnahe Optimierungsansätze abgeleitet, welche die drei Dimensionen des Wissensmanagements berücksichtigen.

## 5.1 Einordnung der Ergebnisse entlang TAM 2

### 5.1.1 Wahrgenommene Nützlichkeit als zentraler Nutzungsprädiktor

Die Ergebnisse sprechen dafür, dass die wahrgenommene Nützlichkeit der Systeme eine wesentliche Voraussetzung für die Nutzung ist. Dies stimmt mit den Annahmen des Technologieakzeptanzmodells überein. Bei der „Arbeitswissen Suche“ ist die Nützlichkeit besonders deutlich, da sie als zeitsparend, effizienzsteigernd und unmittelbar arbeitsrelevant beschrieben wird, es entsteht so eine hohe Arbeitsrelevanz. Wird ein bestehendes Dokument, das über die Arbeitswissen Suche bereitsteht, gefunden, kann dies den Arbeitsaufwand deutlich reduzieren. Dadurch ist der Nutzen für die Mitarbeitenden direkt erfahrbar und entsteht eine hohe Nutzensichtbarkeit. Zusätzlich wird die Nützlichkeit gestärkt durch die gute Qualität der Dokumente. Revision und fachliche Prüfung der bereitgestellten Dokumente stärken das Vertrauen und Fördern die Nutzung ebenfalls und führen somit zu einer hohen Ergebnisqualität.

Die „Fachbörse“ weist dagegen eine indirekte Nützlichkeit auf, auch wenn sie grundsätzlich anerkannt wird. Ihr Wert für den Aufbau eines gemeinsamen Vorlagenpools wird verstanden, jedoch liegt der Nutzen im organisationalen Mehrwert und weniger im unmittelbaren individuellen Arbeitsvorteil der Mitarbeitenden. Ein heute eingestelltes Dokument ist womöglich erst in Zukunft für andere Kolleg\*innen nutzbar, durch diese zeitliche Verzögerung ist der individuelle Nutzen weniger direkt greifbar und führt zu einer niedrigen Nutzensichtbarkeit aus der individuellen Perspektive. Durch die zeitlich verzögerte Nutzensichtbarkeit sowie hohe Aufwandskosten wird die wahrgenommene Nützlichkeit reduziert.

Die „Fachbörse“ wird nicht als unnütz erachtet, sondern vielmehr werden die Aufwandskosten im Verhältnis zum direkt erfahrbaren Nutzen als zu hoch erachtet.

### 5.1.2 Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit

Die Benutzerfreundlichkeit für die „Arbeitswissen Suche“ wird überwiegend negativ bewertet. Die Suchlogik wird als stark wortabhängig beschrieben, zu viele irrelevante Treffer werden geliefert, die Filter sind nicht gut genug, fehlen von explorativen Funktionen und interne Abkürzungen erschweren die Suche. Trotz dieser Defizite wird die „Arbeitswissen Suche“ genutzt, was darauf hindeutet, dass die wahrgenommene

Nützlichkeit Einschränkungen der Benutzerfreundlichkeit teilweise kompensiert. Dennoch führen die Benutzerfreundlichkeits-Probleme zu einem Effizienz Verlust.

Die Benutzerfreundlichkeit der „Fachbörse“ wird insbesondere im Hinblick auf den Upload- und Pflegeprozess als kritisch bewertet. Hier werden besonders die komplexe Struktur der Seite als überfordernd und als hohe kognitive Einstiegshürde empfunden, sowie die Unsicherheit bezüglich der formalen Kriterien für das Hochladen genannt. Da hier kein unmittelbarer individueller Nutzen entsteht wirkt die geringe Benutzerfreundlichkeit stärker nutzungshemmend als bei der „Arbeitswissen Suche“. Daher führt wahrscheinlich die Kombination aus hoher Prozesskomplexität, Zeitmangel, und der geringen Nutzensichtbarkeit zu einer faktischen Nicht Nutzung.

### 5.1.3 Soziale und organisationale Einflussfaktoren im Lichte der Systemfunktion

Die „Arbeitswissen Suche“ ist stärker in den Arbeitsalltag integriert und wird uneinheitlich hinsichtlich ihrer Freiwilligkeit betrachtet. Dennoch überwiegt die Annahme das das Tool verpflichtend genutzt werden soll. Dagen wird die „Fachbörse“ als zwischen freiwillig und erwartet schwankend ohne klare Verbindlichkeit eingeordnet.

Die Subjektive Norm wirkt insgesamt schwach auf die beiden Anwendungen. Es besteht zwar ein Konsens darüber sich gegenseitig zu unterstützen und Wissen zu teilen, dieser Austausch verläuft aber vor allem informell über andere Kanäle.

Image erscheint als möglicher Hebel. Die Idee sichtbarer Autorenschaft wird als Motivationsfaktor genannt und lässt sich als Status- oder Anerkennungsmechanismus interpretieren.

Wie in Kapitel 2.2 beschrieben, nimmt mit zunehmender Erfahrung der Einfluss subjektiver Normen ab, während die Bewertung stärker auf eigener Nutzung basiert. In der vorliegenden Untersuchung zeigt sich jedoch, dass die Erfahrung mit den Anwendungen nur eingeschränkt systematisch aufgebaut wird. Die Kompetenzentwicklung erfolgt überwiegend informell („Learning by Doing“), strukturierte Schulungskonzepte werden kaum genutzt. Dadurch entsteht keine standardisierte, organisationale Erfahrungsebene, sondern eine individuelle, heterogene Nutzungserfahrung. Durch die regelmäßige Nutzung der „Arbeitswissen Suche“ entsteht mehr praktische Erfahrung als für die „Fachbörse“. Dadurch basiert die positive Bewertung der Nützlichkeit

überwiegend auf eigener Nutzung. Gleichzeitig bleiben erweiterte Funktionen, wie Suchoperatoren teilweise ungenutzt. Dies deutet darauf hin, dass Erfahrung zwar vorhanden ist, jedoch nicht systematisch vertieft wird. Für die Fachbörse hingegen bestehen weniger ausgeprägte Nutzungserfahrungen. Durch die fehlenden Schulungen können Unsicherheiten in Bezug auf den Umgang mit der „Fachbörse“ und deren Voraussetzungen sowie Prozessen entstehen und sich verstärken. Dies kann der Entstehung einer positiven Erfahrungsbasis entgegenstehen und zur Folge haben, dass die wahrgenommene Komplexität hoch bleibt. Dies begünstigt eine geringe Nutzungsintensität.

Insgesamt legt der Theorieabgleich nahe, dass die „Fachbörse“ nicht primär an grundsätzlicher Ablehnung scheitert, sondern an einer ungünstigen Kombination aus niedriger Nutzensichtbarkeit, unklarer organisationaler Einbettung, hoher Prozesskomplexität und schwacher sozialer Verstärkung, so wie einem unzureichenden Schulungskonzept. Dies verhindert die Nutzung des Systems, um Wissen proaktiv zu teilen, obwohl eine grundsätzliche Bereitschaft zur Wissensteilung besteht.

## 5.2 Ableitung praxisbezogener Optimierungsmaßnahmen

Während das Technologieakzeptanzmodell 2 zur Erklärung der individuellen Nutzungsentscheidungen herangezogen wurde, dienen die Wissensmanagementdimensionen im Folgenden als strukturierender Rahmen zur Ableitung praxisbezogener Optimierungsmaßnahmen.

Die Dimensionen Mensch, Organisation und Technologie ermöglichen eine systematische Zuordnung der identifizierten Barrieren sowie eine gezielte Ableitung von Interventionen. Die Ausformulierung der Interventionen erfolgen unter Berücksichtigung der Verbesserungswünsche aus dem Ergebnisteil.

Die in Tabelle 5 und Tabelle 6 dargestellten Maßnahmen verdeutlichen, dass sich die Optimierungspotenziale beider Anwendungen entlang der drei Wissensmanagementdimensionen strukturieren lassen. Die Schwerpunkte der beiden Systeme erweisen sich als sehr unterschiedlich. Während die „Arbeitswissen Suche“ vorwiegend technologische Anpassungen in den Bereichen Suchlogik und Ergebnisdarstellung benötigt, erfordert die „Fachbörse“ vor allem Veränderungen in der Organisation der Lernprozessen und den Abläufen.

**Tabelle 5: Systembezogene Optimierungsmaßnahmen für die „Arbeitswissen Suche“ entlang der Wissensmanagementdimensionen**

| Dimension    | Optimierungsfeld aus den Ergebnissen                 | Optimierungsmaßnahme                                         | Zielwirkung                             |
|--------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Technologie  | Wortabhängige Suchlogik, viele irrelevante Treffer   | Optimierung der Suchalgorithmen, Ausbau der Volltextsuche    | Erhöhung der Trefferrelevanz            |
| Technologie  | Grobe Filter, fehlende intuitive Navigationsstruktur | Einführung differenzierter Filteroptionen, „Stöber“-Funktion | Schnellere Orientierung                 |
| Technologie  | Unübersichtliche Ergebnisdarstellung                 | Vorschaufunktion, strukturierte Trefferanzeige               | Reduktion von Suchaufwand               |
| Technologie  | Interne Abkürzungen, fehlende Begriffserklärung      | Einführung eines Glossars, Standardisierung von Metadaten    | Verbesserung der Verständlichkeit       |
| Organisation | Uneinheitliche Benennung/Metadatenpflege             | Verbindliche Metadatenrichtlinie                             | Nachhaltige Auffindbarkeit              |
| Organisation | Schulungsdefizit                                     | Verbindliche Schulungen implementieren z.B. Onboarding       | Nutzungsbasis schaffen                  |
| Mensch       | Unsicherheit im Umgang mit Suchoperatoren            | Praxisnahe Micro-Learning-Impulse                            | Aufbau systematischer Nutzungskompetenz |

*Anmerkung:* Eigene Darstellung identifizierter Problemlagen, abgeleiteter Maßnahmen und gewünschte Zielwirkung unter Berücksichtigung der Wissensmanagementdimensionen für die „Arbeitswissen Suche“.

Die „Arbeitswissen Suche“ wird bereits regelmäßig genutzt und weist eine hohe wahrgenommene Nützlichkeit auf. Die identifizierten Optimierungsmaßnahmen zielen daher weniger auf eine grundlegende Akzeptanzsteigerung, sondern auf Effizienzgewinne und eine Reduktion des Suchaufwands. Technologische Verbesserungen können hier die bestehende Nutzung weiter stabilisieren und Frustrationspotenziale minimieren (vgl. Tabelle 5).

*Tabelle 6: Systembezogene Optimierungsmaßnahmen für die „Fachbörse“ entlang der Wissensmanagementdimensionen*

| Dimension    | Optimierungsfeld aus den Ergebnissen              | Optimierungsmaßnahme                                                               | Zielwirkung                              |
|--------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Technologie  | Komplexer Upload- und Reservierungsprozess        | Geführter Upload-Prozess mit Schrittanzeige                                        | Reduktion kognitiver Hürde               |
| Technologie  | Hoher Aufwand für Anonymisierung und Formatierung | Teilautomatisierung (z. B. Formatvorlagen, Anonymisierungstools, AI-Unterstützung) | Zeitersparnis                            |
| Technologie  | Intransparenter Bearbeitungsstatus                | Klare Statuskennzeichnung (Entwurf/Prüfung/Freigabe)                               | Prozessklarheit                          |
| Organisation | Unklare Zuständigkeiten                           | Rollenmodell (Content Owner, Prüfer*innen)                                         | Verbindliche Verantwortlichkeiten        |
| Organisation | Zeitmangel für Wissenspflege                      | Formale Zeitfenster für Dokumentenpflege                                           | Strukturelle Entlastung                  |
| Organisation | Medienbrüche                                      | Klare Regelung zentraler Ablageorte                                                | Reduktion dezentraler Wissensspeicherung |
| Organisation | Schulungsdefizit                                  | Verbindliche Schulungen implementier z.B. Onboarding                               | Nutzungsbasis schaffen                   |
| Mensch       | Unsicherheit bzgl. Upload-Kriterien               | Praxisnahe Schulung mit konkreten Fallbeispielen                                   | Aufbau von Prozesssicherheit             |
| Mensch       | Geringe Beteiligungsmotivation                    | Sichtbare Autorenschaft und Anerkennung kleiner Beiträge                           | Steigerung der Beteiligungsbereitschaft  |

*Anmerkung:* Darstellung identifizierter Problemlagen, abgeleiteter Maßnahmen und gewünschte Zielwirkung unter Berücksichtigung der Wissensmanagementdimensionen für die „Fachbörse“.

Im Gegensatz dazu offenbart die „Fachbörse“ ein komplexeres Interventionsfeld. Wie Tabelle 6 zeigt, resultiert die geringe Nutzung nicht nur aus einem fehlenden Systemnutzen, sondern aus einer Kombination aus Prozesskomplexität, Zeitmangel, unklaren Zuständigkeiten und fehlender struktureller Verankerung der Wissenspflege. Die Optimierung erfordert daher nicht nur technische Vereinfachungen, sondern insbesondere organisationale Klarheit und die explizite Integration der Wissensbereitstellung in die Arbeitsstruktur.

### 5.2.1 Konkretisierung ausgewählter Optimierungsfelder für die „Fachbörse“

Die Analyse der „Fachbörse“ zeigt deutlich, dass Zeitmangel die zentrale Nutzungsbarriere darstellt. Die Erstellung, Anpassung und Pflege von Dokumenten wird von den Befragten als zusätzliche Aufgabe neben dem operativen Kerngeschäft wahrgenommen. Daraus folgt, dass Wissenspflege nachrangig zu kundenbezogenen Tätigkeiten gesehen wird und dadurch im Arbeitsalltag seltener erfolgt. Vor diesem Hintergrund erscheint es erforderlich die Erstellung von Fachwissendokumenten aktiv in den Arbeitsalltag zu integrieren.

Um dies zu erreichen, sollte eine Einbindung der Organisationsebene erfolgen. Verbindlich reservierte Zeitfenster für die Wissenspflege könnten dazu beitragen, aktive Zeiten dafür zu schaffen. Die Verantwortung für diese strukturelle Verankerung liegt insbesondere bei den Führungskräften, da nur durch eine klare Priorisierung und Ressourcenfreigabe eine nachhaltige Beteiligung sichergestellt werden kann.

Ergänzend zeigt sich, dass Unsicherheiten im Upload-Prozess die Hemmschwelle zusätzlich erhöhen. Schulungen sollten daher nicht nur optional angeboten, sondern als fester Bestandteil der Einarbeitung standardisiert implementiert werden. Eine frühzeitige Vermittlung von Prozesskenntnissen fördert systematische Erfahrung und reduziert wahrgenommene Komplexität.

Zur kurzfristigen Entlastung könnte eine zentrale Koordinationsstelle eingerichtet werden, an die die Dokumente übermittelt werden. Diese Stelle würde den technischen Upload-Prozess übernehmen und bei Bedarf Rücksprache mit den Autor\*innen halten. Eine solche organisatorische Zwischenlösung könnte den individuellen Aufwand deutlich reduzieren und die Beteiligungsbereitschaft steigern.

Langfristig erscheint jedoch eine technische Vereinfachung des Upload-Prozesses erforderlich. Ziel sollte eine nutzerzentrierte Lösung sein, die Formatierung, Anonymisierung und Prozessschritte weitgehend automatisiert oder zumindest deutlich vereinfacht. Erst im Zusammenspiel aus zeitlicher Ressourcensicherung, klarer Verantwortungsstruktur, standardisierter Schulung und technischer Vereinfachung kann die „Fachbörse“ ihr Potenzial als Instrument systematischen Wissenstransfers entfalten.

## 5.2.2 Konkretisierung ausgewählter Optimierungsfelder für die „Arbeitswissen Suche“

Die Analyse der „Arbeitswissen Suche“ zeigt, dass kein grundlegendes Akzeptanzdefizit vorliegt, sondern primär Effizienz- und Benutzerführungsprobleme bestehen. Die Nutzung ist stabil, jedoch mit erhöhtem Suchaufwand verbunden. Optimierungsmaßnahmen sollten daher auf eine Verbesserung der Suchfunktionen abzielen.

Zentral erscheint die Weiterentwicklung der Suchlogik, insbesondere hinsichtlich der Relevanzsortierung und der Reduktion irrelevanter Treffer. Ergänzend könnten differenzierte Filteroptionen sowie eine explorative Navigationsstruktur die Orientierung

verbessern. Auch die Standardisierung von Metadaten und die Reduktion interner Abkürzungen würden die Verständlichkeit erhöhen.

Im Unterschied zur „Fachbörse“ ist hier keine strukturelle Neuorganisation erforderlich, sondern eine benutzerzentrierte Weiterentwicklung der bestehenden technologischen Infrastruktur.

## 5.3 Schlussfolgerung

Zusammenfassend zeigt sich, dass die Nutzung und Akzeptanz der untersuchten SharePoint-Anwendungen maßgeblich durch die wahrgenommene Nützlichkeit, die Benutzerfreundlichkeit sowie durch organisationale Rahmenbedingungen beeinflusst werden. Die „Arbeitswissen Suche“ ist durch ihren wahrgenommenen Nutzen ein weitgehend etabliertes und stabiles System, denn trotz identifizierter Defizite in der Benutzerfreundlichkeit wird sie aufgrund ihrer hohen Arbeitsrelevanz, deutlichen Nutzensichtbarkeit und ihrer Ergebnisqualität regelmäßig genutzt. Die „Fachbörse“ hingegen weist eine strukturbedingt instabile Nutzung auf. Ihr organisationaler Wert wird grundsätzlich anerkannt, jedoch verhindern hohe Aufwandskosten, geringe unmittelbare Nutzensichtbarkeit, unklare Zuständigkeiten sowie fehlende zeitliche Ressourcen eine nachhaltige Integration in den Arbeitsalltag.

Die Optimierung der Nutzung und Akzeptanz kann nur durch ein integratives Maßnahmenbündel erfolgen. Der erforderliche Rahmen umfasst insbesondere eine klare strukturelle Verankerung im Arbeitsalltag, die Bereitstellung zeitlicher Ressourcen sowie eine standardisierte Kompetenzentwicklung. Für die „Arbeitswissen Suche“ stehen technologische Verbesserungen zur Effizienzsteigerung im Vordergrund, während die „Fachbörse“ primär organisationale Steuerungsmechanismen und eine Vereinfachung der Upload-Prozesse benötigt.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass die nachhaltige Nutzung digitaler Wissensmanagementlösungen wesentlich von ihrer organisationalen Einbettung abhängt. Erst wenn Wissensbereitstellung als verbindlicher Bestandteil der Arbeitsorganisation verstanden und strukturell abgesichert wird, kann die „Fachbörse“ ihr Potenzial als Instrument systematischen Wissenstransfers entfalten.

## 6. Limitation

Trotz eines systematischen und theoriegeleiteten Vorgehens unterliegt die vorliegende Untersuchung mehreren methodischen und kontextuellen Einschränkungen, die bei der Betrachtung der Ergebnisse zu berücksichtigen sind.

Die Studie ist kontextgebunden, da die Erhebung sich auf die Mitarbeitenden des Arbeitssicherheit Team Nord der ias AG beschränkt. Die Ergebnisse können nicht ohne Weiteres auf andere Abteilungen, Standorte oder Organisationen übertragen werden. Darüber hinaus wurden ausschließlich operativ tätige Mitarbeitende befragt. Perspektiven der Führungsebene sowie strategische Zielsetzungen der Organisation konnten somit nur indirekt über die Wahrnehmungen der Befragten berücksichtigt werden.

Ein weiterer Aspekt betrifft mögliche Verzerrungseffekte. Die Teilnahme an der Studie erfolgte freiwillig, wodurch ein potenzieller Selektionsbias nicht vollständig ausgeschlossen werden kann. Es ist denkbar, dass insbesondere Personen mit einer ausgeprägten Meinung und Sendungsbewusstsein oder spezifischen Nutzungserfahrungen zur Teilnahme bereit waren. Zudem besteht aufgrund der organisationalen Nähe der Forschenden zum Untersuchungsfeld ein erhöhtes Risiko sozial erwünschter Antworttendenzen. Zwar wurde auf Anonymisierung und Vertraulichkeit ausdrücklich hingewiesen, dennoch kann nicht vollständig ausgeschlossen werden, dass Aussagen im Bewusstsein der betrieblichen Zugehörigkeit vorsichtig formuliert wurden. Gleichzeitig ermöglichte die Feldnähe jedoch ein vertieftes Kontextverständnis, welches die Interpretation der Aussagen unterstützte.

Die Datenerhebung basiert ausschließlich auf subjektiven Selbstauskünften. Eine methodische Triangulation, etwa durch Nutzungsstatistiken oder Beobachtungen, erfolgte nicht. Mögliche Recall-Biases oder Wahrnehmungsverzerrungen sind daher nicht auszuschließen. Die nachträgliche Erhebung ergänzender Fragen per E-Mail ist im Rahmen qualitativer Forschung zulässig, führte jedoch aufgrund begrenzter Rückmeldungen zu einer geringeren Datentiefe in diesem Teilbereich.

Die Analyse wurde teilweise deduktiv entlang des Technologieakzeptanzmodells 2 strukturiert. Diese theoriegeleitete Vorstrukturierung ermöglicht zwar eine systematische Einordnung der Ergebnisse, kann jedoch dazu führen, dass alternative Erklärungsperspektiven weniger stark berücksichtigt werden.

Insgesamt stellen die genannten Aspekte keine grundsätzliche Infragestellung der Ergebnisse dar, verdeutlichen jedoch die kontextuelle Einbettung und interpretative Reichweite der vorliegenden Untersuchung.

## 7. Fazit

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, zu untersuchen, in welchem Rahmen und durch welche Maßnahmen die Nutzung und Akzeptanz der MS SharePoint-Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“ als Wissensmanagement-Tools innerhalb der ias AG (Abteilung Arbeitssicherheit, Team Nord) optimiert werden können. Auf Grundlage problemzentrierter Interviews und einer qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring wurde der aktuelle IST-Zustand aus Perspektive der Mitarbeitenden erhoben und theoriegeleitet eingeordnet.

Hinsichtlich der ersten Teilfrage *„Ist der aktuelle Einsatz der Anwendungen von dem Standpunkt der Mitarbeitenden praxisorientiert und anwenderfreundlich gestaltet?“*, zeigt sich ein differenziertes Bild. Dabei wird die „Arbeitswissen Suche“ überwiegend als arbeitsrelevant, unterstützend und in den Arbeitsalltag integriert wahrgenommen. Trotz bestehender Defizite in der Benutzerfreundlichkeit erfüllt sie zentrale fachliche Anforderungen und wird regelmäßig genutzt. Die „Fachbörse“ dagegen nimmt im alltäglichen Arbeitsprozess keinen stabilen Platz ein. Zwar wird ihr grundsätzlicher Beitrag zum organisationsweiten Wissensmanagement anerkannt, jedoch erschweren Prozesskomplexität, Zeitmangel und Unsicherheiten im Upload-Verfahren eine aktive Nutzung. Der aktuelle Einsatz ist somit nur teilweise als praxisorientiert und anwenderfreundlich zu bewerten.

Zur Beantwortung der zweiten Teilfrage *„Welche Faktoren beeinflussen die Nutzung der Tools positiv oder negativ?“* zeigte sich, dass insbesondere die wahrgenommene Nützlichkeit, die Benutzerfreundlichkeit, organisationale Rahmenbedingungen sowie individuelle Nutzungserfahrungen die Akzeptanz maßgeblich beeinflussen. Während bei der „Arbeitswissen Suche“ eine hohe Arbeitsrelevanz und klare Nutzensichtbarkeit stabilisierend wirken, steht bei der „Fachbörse“ ein ungünstiges Verhältnis zwischen Aufwand und unmittelbar erfahrbarem Nutzen im Vordergrund. Hinzu kommen die Faktoren wie fehlende zeitliche Ressourcen, unklare Verantwortlichkeiten und ein nicht systematisch implementiertes Schulungskonzept die Nutzung negativ beeinflussen. Informelle Kommunikationswege übernehmen in der Praxis eine zentrale Rolle

im Wissenstransfer und reduzieren zugleich die Notwendigkeit, formale Systeme aktiv zu nutzen.

Im Hinblick auf die dritte Teilfrage „*Welche Maßnahmen könnten die Akzeptanz und Nutzung nachhaltig verbessern?*“ lassen sich differenzierte Optimierungsmaßnahmen ableiten. Für die „Arbeitswissen Suche“ stehen technologische Weiterentwicklungen zur Effizienzsteigerung im Vordergrund, insbesondere im Bereich der Suchlogik, Filterstruktur, explorative Funktionen und Ergebnisdarstellung. Ziel ist hier die Reduktion von Suchaufwand innerhalb eines grundsätzlich akzeptierten Systems. Für die „Fachbörse“ hingegen erfordert eine nachhaltige Verbesserung primär organisationale Interventionen. Die strukturelle Verankerung von Wissenspflege im Arbeitsalltag, die Bereitstellung reservierter Zeitfenster, klare Zuständigkeiten sowie eine standardisierte Schulung im Rahmen der Einarbeitung bilden zentrale Handlungsfelder. Ergänzend sind prozessuale Vereinfachungen sowie perspektivisch technische Automatisierungslösungen sinnvoll, um individuelle Aufwandskosten zu reduzieren.

Die übergeordnete Leitfrage lässt sich dahingehend beantworten, dass eine Optimierung der Nutzung und Akzeptanz nur im Zusammenspiel technologischer, organisationaler und personenbezogener Maßnahmen gelingen kann. Während die „Arbeitswissen Suche“ bereits durch ihren wahrgenommenen Nutzen stabilisiert ist und vor allem Effizienzpotenziale aufweist, benötigt die „Fachbörse“ eine stärkere strukturelle Einbettung und Ressourcensicherung, um ihr Potenzial als Instrument systematischen Wissenstransfers entfalten zu können. Entscheidend ist weniger die technische Verfügbarkeit der Systeme als deren bewusste Integration in die Arbeitsorganisation.

Die abgeleiteten Maßnahmen sind unmittelbar auf den untersuchten Organisationskontext anwendbar, da sie sich aus den konkreten Nutzungserfahrungen der Mitarbeitenden ergeben und die bestehenden Rahmenbedingungen berücksichtigen. Insbesondere organisationale Anpassungen wie Zeitressourcen, Verantwortlichkeitsklärung und standardisierte Schulungskonzepte lassen sich ohne grundlegende Systemumstellungen implementieren. Gleichzeitig weisen die identifizierten Barrieren auf strukturelle Herausforderungen hin, die über den untersuchten Kontext hinaus in dezentral organisierten Wissenssystemen auftreten können, sodass die entwickelten Ansätze auch für vergleichbare Organisationsstrukturen relevant sein dürften.

Für die ias AG lassen sich daraus konkrete Handlungsempfehlungen ableiten. Für die „Fachbörse“ erscheint eine stärkere organisationale Verankerung der Wissenspflege erforderlich. Hierzu sollten feste Zeitressourcen für die Erstellung und Pflege von

Fachwissendokumenten eingeplant und klare Zuständigkeiten für die Dokumentenbereitstellung definiert werden. Ergänzend sollte die Integration von verpflichtenden Schulungen zum Umgang mit der „Fachbörse“ im Rahmen der Einarbeitung neuer Mitarbeitender. Kurzfristig kann eine zentrale Koordinationsstelle eingerichtet werden, welche den Upload-Prozess unterstützt oder übernimmt. Zugleich erscheint eine technische Vereinfachung des Upload- und Prüfprozessen als sinnvoll und mittelfristig als gangbarer Weg. Für die „Arbeitswissen Suche“ stehen hingegen vor allem technologische Weiterentwicklungen im Vordergrund. Die Verbesserung der Suchlogik, differenzierte Filtermöglichkeiten sowie übersichtlichere Ergebnisdarstellungen können den bestehenden Suchaufwand reduzieren.

Aus wissenschaftlicher Perspektive ergeben sich weiterführende Forschungsbedarfe. Eine Ausweitung der Untersuchung auf weitere Abteilungen oder Standorte könnte die Kontextgebundenheit der Ergebnisse überprüfen. Ebenso erscheint die Einbeziehung der Führungsebene sinnvoll, um organisationale Steuerungsmechanismen differenzierter zu analysieren. Ergänzend könnte eine methodische Triangulation durch Nutzungsstatistiken und quantitative Erhebungen die subjektiven Einschätzungen um objektive Daten erweitern. Langfristig wäre zudem eine Evaluation der implementierten Maßnahmen denkbar, um deren Wirksamkeit empirisch zu überprüfen.

Insgesamt zeigt die Untersuchung, dass die nachhaltige Nutzung digitaler Wissensmanagementsysteme maßgeblich von ihrer organisationalen Verankerung und der aktiven Priorisierung von Wissenspflege abhängt. Erst wenn Wissensbereitstellung als integraler Bestandteil der Arbeitsorganisation verstanden und strukturell abgesichert wird, können digitale Systeme ihr volles Potenzial für einen effizienten und standortübergreifenden Wissenstransfer entfalten.

## Literaturverzeichnis

- Abdelrahman, M., Papamichail, K. N., Hammady, R., Kurt, Y. S., Abdallah, W., Liu, L. S., & Kapser, S. (2025). *Organisational culture and knowledge management systems adoption: Examining employee usage in multinational corporations*. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 26, 439–467. URL: <https://doi.org/10.1007/s40171-025-00448-w> (Online abgerufen am 20. Februar 2026)
- Baum, B., & Gerhards, S. (2020). *Wissensmanagement: 7 Bausteine und Instrumente für die Praxis*. Carl Hanser Verlag.
- Brandin, J., & Lundgren, J. (2020). *Identification of the factors affecting KMS adoption and utilization for the technical training process*. Linnaeus University. <https://lnu.diva-portal.org/>.
- Bullinger, H. J., Wörner, K., & Prieto, J. (1998). Wissensmanagement—Modelle und Strategien für die Praxis. In *Wissensmanagement: Schritte zum intelligenten Unternehmen* (pp. 21-39). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dresing, T., & Pehl, T. (2015). *Praxisbuch interview, transkription & analyse: anleitungen und regelsysteme für qualitativ forschende*. 6. Auflage. dr dresing & pehl GmbH.
- Dröge, K. (2025). noScribe. AI-powered Audio Transcription (Version 0.6) [Microsoft] URL: <https://github.com/kaixxx/noScribe> (Online abgerufen am 14. Januar 2026)
- Gao, S., Chen, J., & Jiang, P. (2025). How Does Digital Knowledge Management Drive Employees' Innovative Behavior? *Sustainability*, 17(17), 7823. URL: <https://doi.org/10.3390/su17177823> (Online abgerufen am 18. Februar 2026)
- Hasler Roumois, U. (2007). Studienbuch Wissensmanagement. *UTB orell fuessli*, Zürich.

- Helfferrich, Cornelia (2019). *Leitfaden- und Experteninterviews*. Baur, Nina & Blasius Jörg (Hrsg.). Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden. VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 669–686.
- ias AG. (2025). *Standorte der ias-Gruppe: 110 Mal in Deutschland*. URL: <https://www.ias-gruppe.de/ueber-ias/standorte> (Online abgerufen am 20. Februar 2026)
- Kuckartz, U., Rädiker, S. (2022). *Qualitative inhaltsanalyse: methoden, praxis, computerunterstützung*. 5. Auflage. Beltz Juventa.
- Lehner, F. (2019). *Wissensmanagement: Grundlagen, Methoden und technische Unterstützung*. 6., Überarbeitete und erweiterte Auflage. Carl Hanser Verlag GmbH Co KG.
- Mayring, P. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse Grundlagen und Techniken*. 13., Überarbeitete Auflage. Verlagsgruppe Beltz.
- Meltz, O. (2024). *Fachwissen ias AG*. ias AG. Entnommen dem Intranet der ias AG URL: <https://ias.processdesign.bicplatform.de/portal/diagrams/detail/root> (Online abgerufen am 10. Januar 2026 aus dem Intranet der ias AG)
- Misoch, S. (2019). *Qualitative Interviews*. 2., erweiterte und aktualisierte Auflage. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
- O'Meara, M., & Kelliher, F. (2021). Knowledge codification. In *Knowledge Management and Learning Organizations*. Springer.
- Probst, G., Raub, S., Romhardt, K. (2012). Wissen nutzen. In: Wissen managen. Gabler Verlag, Wiesbaden. URL: [https://doi.org/10.1007/978-3-8349-4563-1\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-8349-4563-1_9)
- Santhos, S. S., & Noble, L. (2023). *Understanding the implementations and limitations in knowledge management and knowledge sharing using a systematic literature review*. Current Psychology, 42, 32427–32442. URL: <https://doi.org/10.1007/s12144-022-04115-6>
- Schmidt, M. (2020). *Microsoft SharePoint–Das Praxisbuch für Anwender: Zusammenarbeit im Team mit SharePoint Online und SharePoint Server 2019*. o'Reilly.

- Seidlein, A. H., Riedel, A., & Klotz, K. (2025). *Forschungsethik in der Pflegeforschung. Grundlagen für eine verantwortungsvolle Praxis/von Anna-Henrikje Seidlein, Annette Riedel, Karen Klotz.*-
- Shrafat, F. D. (2018). *Examining the factors influencing knowledge management system (KMS) adoption in small and medium enterprises (SMEs)*. *Business Process Management Journal*, 24(1), 234–265. URL: <https://doi.org/10.1108/BPMJ-10-2016-0221> (Online abgerufen am 18. Februar 2026)
- Sveiby, K. E. (1998). *Wissenskapital-das unentdeckte Vermögen: immaterielle Unternehmenswerte aufspüren, messen und steigern*. mi-Verlag.
- Thommen, JP., Achleitner, AK., Gilbert, D., Hachmeister, D., Jarchow, S., Kaiser, G. (2023). *Wissensmanagement*. In: *Allgemeine Betriebswirtschaftslehre*. Springer Gabler, Wiesbaden. URL: [https://doi.org/10.1007/978-3-658-39395-3\\_46](https://doi.org/10.1007/978-3-658-39395-3_46)
- Venkatesh, V., Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204. URL: <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Widl, M. (2015). *Microsoft Office 365: Das umfassende Handbuch*. 3., aktualisierte und erweiterte Auflage. Rheinwerk Verlag.
- Witzel, Andreas (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(1), Art. 22. URL: [https://www.researchgate.net/publication/228581012\\_Das\\_problem-zentrierte\\_Interview](https://www.researchgate.net/publication/228581012_Das_problem-zentrierte_Interview) (Online abgerufen am 10. Januar 2026)
- Wübbenhorst, K., Maier, G. (2018). *Definition: Was ist "Reliabilität"?*. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/reliabilitaet-44718/version-268023> (Online abgerufen am 08. Februar 2026)
- Wübbenhorst, K., Ramb, B. (2018). *Definition: Was ist "Objektivität"?*. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/objektivitaet-45537/version-268829> (Online abgerufen am 8. Januar 2026)
- Yeboah, A. (2023). Knowledge sharing in organization: A systematic review. *Cogent business & management*, 10(1), 2195027. URL: <http://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkId=255141> (Online abgerufen am 18. Januar 2026)

## Anhang

### Anhangsverzeichnis

|                                                                        |       |
|------------------------------------------------------------------------|-------|
| Anhang A: Prozessabbildung Fachwissen ias AG .....                     | IX    |
| Anhang B: Datenschutz und Einwilligung zur Teilnahme an der Studie.... | XVIII |
| Anhang C: Kurzfragebogen .....                                         | XX    |
| Anhang D: Interviewleitfaden .....                                     | XXI   |
| Anhang E: Postskriptum .....                                           | XXII  |
| Anhang F: Codebuch .....                                               | XXIV  |
| Anhang G: Checkliste zur Studiengüte .....                             | XXIX  |
| Anhang H: Checkliste ethische Selbstbewertung.....                     | XXXII |

# Anhang A: Prozessabbildung Fachwissen ias AG



Fachwissen – ias-Gruppe

## Fachwissen – ias-Gruppe

Die Prozessbeschreibung regelt die Aktivitäten zur Neuerstellung sowie Aktualisierung von Dokumenten im Fachwissen der ias-Gruppe.

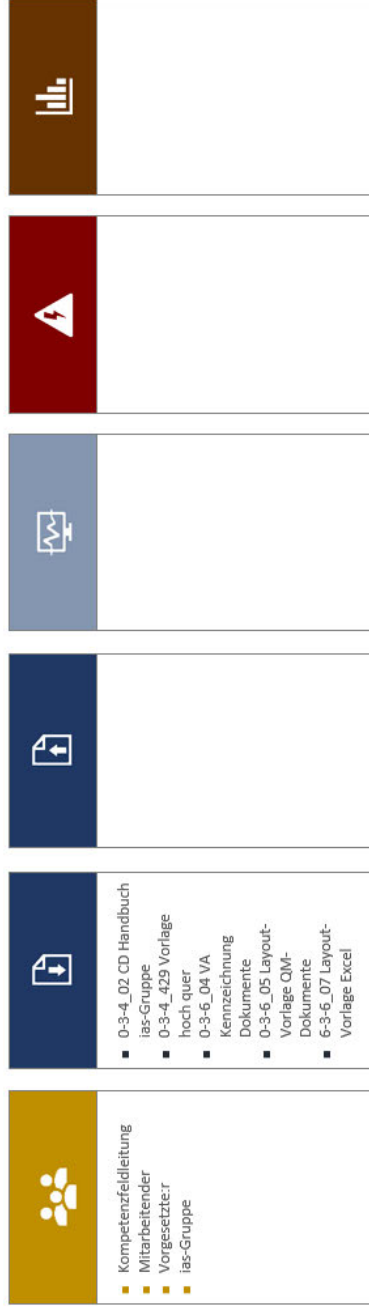
Fachwissen-Dokumente sind standardmäßig max. 3 Jahre lang gültig. Eine Festlegung kürzerer Gültigkeitszeiträume ist individuell seitens KFL/FR/FL einstellbar.

|                 |                             |
|-----------------|-----------------------------|
| Verantwortung   | Lars Finkel                 |
| Prüfung         | QM ias-Gruppe               |
| Autor           | QM ias-Gruppe, Oliver Meltz |
| Letzte Änderung | 9. Dezember 2024, 17:00:40  |

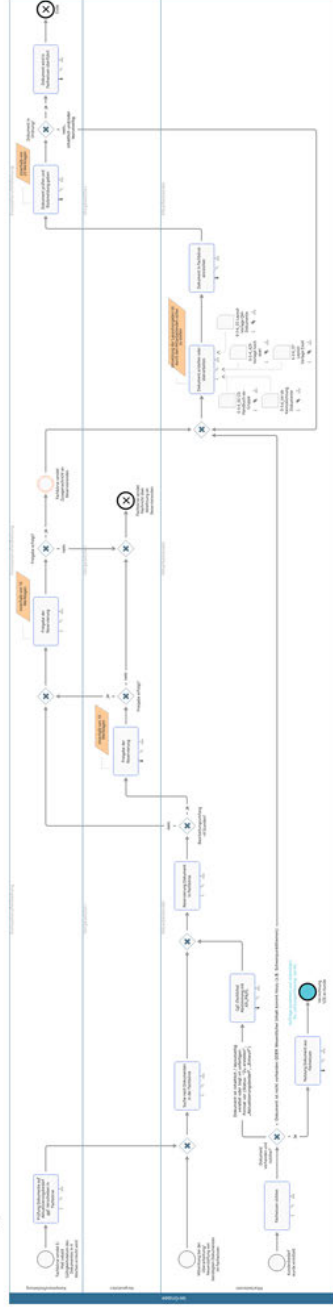


Fachwissen - ias-Gruppe

### Prozessübersicht



## Prozessgrafik



Fachwissen – IAS-Gruppe

## Verantwortlichkeiten im Prozess

R=Durchführungsverantwortlich, A=Verantwortung, C=Mitwirkung, I=Information; Schnittstellen zu weiteren Prozessen sind fett markiert.

| Prozessschritt |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | R – Kompetenzfeldleitung |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1.             | <b>Prüfung Dokumente auf Aktualisierungsbedarf ggf. Verschieben in Fachbörse</b><br>Wird das Gültigkeitsdatum erreicht, ohne, dass eine Handlung seitens Autor:in/verantwortlicher Person aus Fachstruktur stattgefunden hat, wird das Dokument automatisch in die Fachbörse verschoben.<br><br>Ein manuelles Verschieben von Dokumenten in die Fachbörse seitens der Fachstruktur ist auch möglich. |                          |
| 2.             | Suche nach Dokumenten in der Fachbörse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | R – Mitarbeitender       |
| 3.             | Fachwissen sichten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | R – Mitarbeitender       |
| 4.             | Nutzung Dokument aus Fachwissen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | R – Mitarbeitender       |
|                | Ziel der Aktivität<br>Verrechnung des Dokumentes beim Kunden erfolgt gemäß des hinterlegten Zeitvorschlages (VZE) am Dokument                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |
| 5.             | <b>Ggf. (fachliche) Abstimmung mit KFL/FR/FL</b><br>Sofern der konkrete Änderungsbedarf am Dokument nicht eindeutig ersichtlich/dokumentiert ist: MA hält Rücksprache mit eingetragener verantwortlicher Person aus Fachstruktur.                                                                                                                                                                    | R – Mitarbeitender       |
| 6.             | <b>Reservierung Dokument in Fachbörse</b><br>Nachricht über Reservierungsprozess wird an MA gesendet                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | R – Mitarbeitender       |
| 7.             | Freigabe der Reservierung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | R – Kompetenzfeldleitung |

This document is not subject to change management. A current version is available online

| page 4



## Prozessschritt

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 8. Dokument erstellen oder überarbeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | R - Mitarbeitender       |
| 9. Dokument in Fachbörse einreichen<br>Das Dokument wird ohne Kundenspezifika in der Fachbörse eingereicht. Mitarbeiter wählt KFL/FR/FL wie er/sie in der Fachbörse hinterlegt ist aus. Bei neuen Dokumenten, die einem bestimmten Fachreferat zugeordnet werden können, wird der zuständige FR ausgewählt. Wenn keine eindeutige Zuordnung zu einem Fachreferat möglich ist, wird die KFL angegeben. | R - Mitarbeitender       |
| 10. Dokument prüfen und Rückmeldung geben<br>Ggf. wird notwendiger Änderungsbedarf an die/den Fachwissen-Autor:in seitens KFL/FR/FL rückgemeldet<br>Die Fachstruktur (KFL/FR/FL) gibt innerhalb von 20 Werktagen eine Rückmeldung an die/den Fachwissen-Autor:in.                                                                                                                                     | R - Kompetenzfeldleitung |
| 11. Dokument wird in Fachwissen überführt<br>Status des Dokumentes wird durch KFL/FR/FL auf „Gültig“ gesetzt, das Dokument freigegeben und mit Metadaten versehen. Ein automatisierter Workflow übernimmt den Transfer in die Bibliothek Fachwissen.                                                                                                                                                  | R - Kompetenzfeldleitung |
| 12. Freigabe der Reservierung<br>Innerhalb von 10 Werktagen – genehmigen oder ablehnen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | R - Vorgesetzte:r        |

Fachwissen - ias-Gruppe

Prozessschritte mit weiteren Informationen

Schnittstellen zu weiteren Prozessen und hinterlegte Dokumente sind fett markiert.

|                                                                              |              |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Prüfung Dokumente auf Aktualisierungsbedarf ggf. Verschieben in Fachbörse |                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |
| 2. Suche nach Dokumenten in der Fachbörse                                    |                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |
| 3. Fachwissen sichten                                                        |                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |
| 4. Nutzung Dokument aus Fachwissen                                           |                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |
| 5. Ggf. (fachliche) Abstimmung mit KFL/FR/FL                                 |                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |
| 6. Reservierung Dokument in Fachbörse                                        |                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |
| 7. Freigabe der Reservierung                                                 |                                                                                                 |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |
| 8. Dokument erstellen oder überarbeiten                                      | <div><div>■ 0-3-4_02 CD Handbuch ias-Gruppe</div><div>■ 0-3-4_429 Vorlage hoch quer</div></div> |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |

Dieses Dokument unterliegt keinem Änderungsdienst. Eine aktuelle Version ist online abrufbar



- [illegible]

Fachwissen - ias-Gruppe

**Anhang**

| Dokument                                                                                 |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 0-3-4_02 CD Handbuch ias-Gruppe                                                          |  |
| 0-3-4_429 Vorlage hoch quer                                                              |  |
| 0-3-6_04 VA Kennzeichnung Dokumente                                                      |  |
| 0-3-6_05 Layout-Vorlage QM-Dokumente                                                     |  |
| 6-3-6_07 Layout-Vorlage Excel                                                            |  |
| Endereignis                                                                              |  |
| Ende                                                                                     |  |
| Fachbörse sendet Nachricht über Ablehnung an Reservierenden                              |  |
| Verrechnung VZE an Kunde                                                                 |  |
| Startereignis                                                                            |  |
| Fachbörse sendet E-Mail sobald Gültigkeitsdatum des Dokumentes in 4 Wochen erreicht wird |  |
| Kundenbedarf wurde ermittelt                                                             |  |
| Mitwirkung bei der Überarbeitung/ Neuerstellung von benötigten Dokumenten im Fachwissen  |  |
| Zwischenereignis                                                                         |  |
| Fachbörse sendet Zusagenachricht an Reservierenden                                       |  |
| Rolle                                                                                    |  |
| Kompetenzfeldleitung                                                                     |  |
| Mitarbeitender                                                                           |  |

Dieses Dokument unterliegt keinem Änderungsdienst. Eine aktuelle Version ist online abrufbar

Fachwissen - ias-Gruppe

|                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------|--|
| Vorgesetzte:r                                                               |  |
| ias-Gruppe                                                                  |  |
| <b>Anforderung</b>                                                          |  |
| Umsetzung der Layoutvorgaben ist durch den Mitarbeitenden sicher zu stellen |  |
| innerhalb von 10 Werktagen                                                  |  |
| innerhalb von 20 Werktagen                                                  |  |

# Anhang B: Datenschutz und Einwilligung zur Teilnahme an der Studie

## Einwilligungserklärung zur Teilnahme an leitfadengestützten Interviews

### Thema der Bachelorarbeit

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit mit dem Titel

**„Analyse der Nutzung und Akzeptanz der MS SharePoint-Anwendungen Arbeitswissen Suche und Fachbörse innerhalb der ias AG – Abteilung Arbeitssicherheit Team Nord“**

führe ich leitfadengestützte Interviews mit Mitarbeitenden der ias AG durch.

Ziel der Arbeit ist es, das aktuelle Nutzungsverhalten sowie mögliche Anwendungshürden und Optimierungspotenziale der beiden Wissensmanagement-Tools zu analysieren. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen der Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Anwenderfreundlichkeit und Akzeptanz der Systeme innerhalb der ias AG.

### Ablauf des Interviews

Das Interview dauert ca. **30–45 Minuten** und orientiert sich an einem strukturierten Leitfaden. Die Teilnahme erfolgt **freiwillig** und kann **jederzeit ohne Angabe von Gründen abgebrochen oder widerrufen** werden.

Das Gespräch wird zu Dokumentationszwecken **digital aufgezeichnet** und im Anschluss **transkribiert**, um eine wissenschaftlich fundierte Auswertung zu gewährleisten.

### Datenschutzerklärung

#### 1. Verantwortliche Person

**Name:** Anna Maria Viktoria Hackbarth

**Hochschule:** Hochschule für Angewante Wissenschaft, Gesundheitswissenschaften

**E-Mail:** anna.hackbarth@haw-hamburg.de

Die Datenerhebung und -verarbeitung erfolgt ausschließlich im Rahmen der oben genannten Bachelorarbeit.

#### 2. Art und Zweck der Datenverarbeitung

Folgende Daten werden im Rahmen der Untersuchung erhoben und verarbeitet:

- Tonaufnahmen des Interviews

- Transkriptionen (in anonymisierter Form)
- Auswertungsnotizen

Die erhobenen Daten werden ausschließlich zu **wissenschaftlichen Zwecken** im Zusammenhang mit der Bachelorarbeit verwendet. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

### 3. Speicherung und Aufbewahrung

- Die **Einwilligungserklärung** wird **maximal fünf Jahre** nach Abschluss der Bachelorarbeit aufbewahrt.
- Die Tonaufnahmen werden nach der Transkription gelöscht.
- Die **Transkripte (in anonymisierter Form) selbst bleiben erhalten** und werden sicher verwahrt, um eine Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten.
- Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden alle gespeicherten Daten vollständig und datenschutzkonform gelöscht bzw. vernichtet.

### 4. Anonymität

Alle Interviews werden **anonymisiert** **ausgewertet**. Personenbezogene Daten, wie Namen oder standortbezogene Angaben, werden **nicht veröffentlicht** und ermöglichen **keine Rückschlüsse auf einzelne Personen**.

### 5. Rechte der Teilnehmenden

Die Teilnehmenden haben das Recht:

- ihre **Einwilligung jederzeit und ohne Angabe von Gründen zu widerrufen**,
- die **Löschung ihrer personenbezogenen Daten** zu verlangen,
- **Auskunft über gespeicherte Daten** zu erhalten.

Ein Widerruf hat keine negativen Folgen für die teilnehmende Person. In diesem Fall werden alle personenbezogenen Daten der betreffenden Person unverzüglich gelöscht.

---

### Einverständniserklärung

Ich wurde über Ziel, Ablauf und Zweck des Interviews sowie über die Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten gemäß der Datenschutzerklärung informiert. Ich nehme **freiwillig** am Interview teil und erkläre mich damit einverstanden, dass meine Angaben im Rahmen der Bachelorarbeit verarbeitet und anonymisiert ausgewertet werden.

Mir ist bekannt, dass ich meine Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen kann.

**Ort, Datum:** \_\_\_\_\_  
**Name der Teilnehmerin / des Teilnehmers (freiwillig):**

\_\_\_\_\_

**Unterschrift:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Forscher/in:**  
Anna Maria Viktoria Hackbarth

Gesundheitswissenschaften, Hochschule für Angewandte Wissenschaften

13.11.2025

**Datum / Unterschrift**

## Anhang C: Kurzfragebogen

Kurzfragebogen

### Kurzfragebogen

#### Befragungs ID:

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen. Die Angaben dienen ausschließlich der wissenschaftlichen Auswertung und werden anonymisiert verarbeitet.

#### 1. Geschlecht

- ☐ weiblich
- ☐ männlich
- ☐ divers
- ☐ keine Angabe

#### 2. Alter

**Alter in ganzen Jahren:**

#### 3. Unternehmenszugehörigkeit

Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie in Ihrem aktuellen Unternehmen?  
\_\_\_\_\_ Jahre

#### 4. Beruf

Bitte geben Sie Ihren aktuellen Beruf / Ihre Funktion an:

---

#### 5. Führungsposition

Bekleiden Sie eine Führungsposition mit Personalverantwortung?

- ☐ Ja
- ☐ Nein

## Anhang D: Interviewleitfaden

Interviewleitfaden

### Einleitung (Warm-up)

Ziel: Einstieg ins Gespräch, Vertrauen aufbauen, Rahmen erklären.

- Kurze Vorstellung der Interviewerin und des Themas.
- Hinweis auf **Anonymität** und **freiwillige Teilnahme**.
- Zustimmung zur **Aufzeichnung (falls nötig)** und **Verwendung der Daten für die BA**.
- Einstiegsfrage: Seit wann Arbeiten Sie bei der ias AG

### Nutzung und Erfahrung mit den Anwendungen

- 1.) Kennen Sie die Anwendungen „Arbeitswissen Suche“ und „Fachbörse“
- 2.) Können Sie die Anwendungen kurz erklären?
- 3.) Wie oft nutzen Sie „**Arbeitswissen Suche**“ und „**Fachbörse**“ im Arbeitsalltag?
- 4.) Nutzen Sie die Funktionen der „**Arbeitswissen Suche**“ bzw. „**Fachbörse**“ regelmäßig?
- 5.) Wie empfinden Sie die **Benutzerfreundlichkeit** der beiden Tools (z. B. Übersichtlichkeit, Struktur, Suchfunktion)?
  - ➔ Wenn nein: Warum empfinden sie es als nicht Benutzerfreundlich?
  - ➔ Wie teilen Sie dann ihre Unterlagen? Und warum?

### Akzeptanz und wahrgenommener Nutzen

- 6.) Wie nützlich empfinden Sie die beiden Tools für Ihre tägliche Arbeit?

- 7.) Haben Sie das Gefühl, dass die Nutzung der Tools Ihre Arbeit **effizienter** macht?
- 8.) Wie leicht oder schwer fiel es Ihnen, den Umgang mit den Tools zu lernen?
- 9.) Welche Unterstützung (z. B. Schulungen, Handouts, Kolleg\*innenhilfe) haben Sie bei der Einführung erhalten?
- 10.) Gibt es technische oder organisatorische Hürden, die Sie bei der Nutzung bremsen?

### **Wissensmanagement und Zusammenarbeit**

- 11.) Teilen Sie regelmäßig selbst erstellte Dokumente oder Wissen über die „Fachbörse“?
- 12.) Wie erleben Sie die **Bereitschaft anderer**, Inhalte einzustellen oder zu teilen?
- 13.) Wie beurteilen Sie die **Qualität und Aktualität** der Inhalte in der Fachbörse?
- 14.) Glauben Sie, dass die Plattform hilft, Wissen **standortübergreifend** zugänglich zu machen?
- 15.) Gibt es Situationen, in denen Informationen verloren gehen oder unauffindbar sind?

### **Verbesserungsvorschläge**

- 16.) Welche Verbesserungen wünschen Sie sich für die Nutzung von den Anwendungen „**Arbeitswissen Suche**“ und „**Fachbörse**“ allgemein?
- 17.) Gibt es konkrete Funktionen oder Prozesse, die Sie vermissen oder anders gestalten würden?
- 18.) Welche Art von Unterstützung würde Ihnen helfen, die Tools häufiger oder effizienter zu nutzen (z. B. Schulung, Anleitung, interne Ansprechperson)?
- 19.) Was würde Sie persönlich motivieren, die Fachbörse oder Arbeitswissen Suche intensiver zu nutzen?
- 20.) Haben Sie Beispiele aus anderen Systemen/Unternehmen, die Sie als besonders gelungen empfinden?

### **Abschluss**

- 21.) Gibt es noch etwas, das Sie zum Thema Wissensmanagement oder MS SharePoint ergänzen möchten?

## **Anhang E: Postskriptum**

### **POSTSKRIPTUM ZUM INTERVIEW**

Interviewnummer:  
 Datum des Interviews:  
 Uhrzeit / Dauer:  
 Ort / Setting:  
 Interviewer:in:

1. Rahmenbedingungen des Interviews

Beschreibung der Interviewsituation (Atmosphäre, Setting, Besonderheiten):

Gab es Unterbrechungen oder technische Probleme?

Nein / Ja, und zwar:

2. Verhalten und Wirkung der befragten Person

Wie wirkte die befragte Person während des Interviews (z. B. offen, zurückhaltend, angespannt)?

Gab es auffällige emotionale Reaktionen? Wenn ja, welche?

Nonverbale Besonderheiten (z. B. längere Pausen, Lachen, Zögern), sofern relevant:

3. Inhaltliche Besonderheiten

Besonders relevante oder zentrale Aussagen:

Unklare, widersprüchliche oder überraschende Aussagen:

Themen, die von der befragten Person besonders betont wurden:

4. Reflexion der interviewenden Person

Eigene Eindrücke während des Interviews:

Einschätzung der Gesprächsdynamik:

Mögliche Einflüsse der Interviewsituation auf die Antworten:

5. Hinweise für die Auswertung

Aspekte, die bei der Transkription oder Codierung besonders berücksichtigt werden sollten:

Erste inhaltliche Überlegungen oder Hypothesen (optional):

Zeitpunkt der Erstellung des Postskriptums:

unmittelbar nach dem Interview / später, und zwar:

Erstellt von Anna Hackbarth

## Anhang F: Codebuch

### K1 – Wahrgenommener Nutzen (Perceived Usefulness, TAM 2)

**Definition:**

Alle Textstellen, in denen beschrieben wird, ob und wie das System die Arbeit unterstützt, erleichtert, beschleunigt oder qualitativ verbessert.

**Codierregel:**

Eine Aussage wird hier codiert, wenn die Person beschreibt, dass das System:

- Zeit spart
- Arbeit erleichtert
- bessere Ergebnisse ermöglicht
- fachlich zuverlässige Informationen liefert
- standortübergreifendes Arbeiten unterstützt

**Unterkategorien:**

| Subkategorie                       | Codierregel                                                              |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| K1.1 Zeitersparnis & Effizienz     | Wenn gesagt wird, dass Arbeit schneller, einfacher oder produktiver wird |
| K1.2 Arbeitsrelevanz               | Wenn Inhalte konkret für die tägliche Arbeit wichtig sind                |
| K1.3 Qualität & Aktualität         | Wenn fachliche Richtigkeit, Revisionen oder Aktualität erwähnt werden    |
| K1.4 Standortübergreifender Nutzen | Wenn Wissen für mehrere Standorte verfügbar ist                          |

---

### K2 – Benutzerfreundlichkeit (Perceived Ease of Use, TAM 2)

**Definition:**

Alle Aussagen über Bedienbarkeit, Übersichtlichkeit, Verständlichkeit oder Suchfunktion die positive Aussagen

**Codierregel:**

Codieren, wenn über:

- Oberfläche
- Navigation
- Suche
- Verständlichkeit von Begriffen
- Struktur der Plattform gesprochen wird.

**Unterkategorien:**

| Subkategorie                 | Codierregel                                                                                                |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K2.1 Übersichtlichkeit       | Wenn Ordnung, Layout, Struktur genannt werden                                                              |
| K2.2 Suchfunktion            | Wenn Suchbegriffe, Filter, Trefferlisten erwähnt werden                                                    |
| K2.3 Komplexität             | Wenn es als kompliziert, komplex, überladen oder schwer bedienbar beschrieben wird                         |
| K2.4 Verständlichkeit        | Wenn Abkürzungen, Benennungen oder Dateinamen erwähnt werden                                               |
| K2.5 Einfachheit der Nutzung | Codieren, wenn die Plattform als einfach, unkompliziert oder ohne großen Aufwand nutzbar beschrieben wird. |

Zusätzlich werden diese Subkategorien noch mit negativ, positiv und neutral markiert

**K3 – Nutzungsbarrieren****Definition:**

Alle Faktoren, die die Nutzung oder das Teilen von Wissen verhindern oder erschweren.

**Codierregel:**

Codieren, wenn erklärt wird, warum etwas nicht genutzt oder nicht hochgeladen wird.

**Unterkategorien:**

| Subkategorie    | Codierregel                                       |
|-----------------|---------------------------------------------------|
| K3.1 Zeitmangel | Wenn Arbeitsdruck oder fehlende Zeit genannt wird |

|                                              |                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K3.2 Komplexe Prozesse                       | Wenn viele Schritte, Freigaben, Prüfungen stören                                                                                                  |
| K3.3 Unklare Zuständigkeiten                 | Wenn nicht klar ist, wer verantwortlich ist, fehlende zentrale Vorgaben, keine einheitlichen Prozesse                                             |
| K3.4 Medienbrüche                            | Wenn Teams, E-Mail etc. statt SharePoint genutzt werden und dies als Problem erkannt wird                                                         |
| K3.5 Technische oder organisatorische Hürden | Login, Ladezeiten, Authentifizierung, organisatorische Hürden                                                                                     |
| K3.6 Suchaufwand und Orientierungsprobleme   | wenn Nutzende beschreiben, dass sie sich im System nicht orientieren können oder das Finden von Dokumenten als aufwendig und frustrierend erleben |

---

## K4 – Soziale & organisationale Einflussfaktoren (TAM 2)

### Definition:

Alle Aussagen zu sozialen, organisationalen und kontextuellen Bedingungen, die die Nutzung und Wahrnehmung der Wissensmanagementsysteme beeinflussen.

### Codierregel:

Codieren, wenn beschrieben wird, dass Erwartungen, Rahmenbedingungen oder organisationale Strukturen die Nutzung der Systeme fördern oder hemmen.

### Unterkategorien:

| Subkategorie                       | Codierregel                                                                                                                         |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K4.1 Subjektive Norm               | Wenn Erwartungen oder Einstellungen von Kolleg:innen oder Führungskräften die Nutzung beeinflussen                                  |
| K4.2 Image                         | Wenn beschrieben wird, dass die Nutzung das professionelle Ansehen, den Status oder die Wahrnehmung innerhalb des Teams beeinflusst |
| K4.3 Freiwilligkeit                | Wenn beschrieben wird, dass die Nutzung als freiwillig, erwartet oder implizit verpflichtend wahrgenommen wird                      |
| K4.4 Organisationale Unterstützung | Wenn Unterstützung durch Organisation, Führung, Kommunikation oder strukturelle Verankerung thematisiert wird                       |

---

## K5 – Wissenstransfer

**Definition:**

Alle Aussagen darüber, wie Wissen tatsächlich weitergegeben wird.

**Codierregel:**

Codieren, wenn beschrieben wird, wie Dokumente geteilt oder gesucht werden.

**Unterkategorien:**

| Subkategorie                  | Codierregel                              |
|-------------------------------|------------------------------------------|
| K5.1 Systembasierter Transfer | Nutzung von Arbeitswissen oder Fachbörse |
| K5.2 Informeller Transfer     | E-Mail, Teams, persönliche Nachfrage     |

**K6 – Schulung & Wissensaneignung****Definition:**

Wie Mitarbeitende den Umgang mit den Systemen gelernt haben, und wo Wissenslücken bestehen

**Codierregel:**

Codieren, wenn von Einführung, Training oder Lernen gesprochen wird. Zusätzlich Codieren wenn Fehlendes Anwenderwissen aufgezeigt wird.

**Unterkategorien:**

| Subkategorie                 | Codierregel                                                                                             |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K6.1 Keine formale Schulung  | Wenn keine Einweisung stattfand                                                                         |
| K6.2 Learning by Doing       | Selbst ausprobieren                                                                                     |
| K6.3 Kollegiale Einarbeitung | Hilfe durch Kolleg:innen                                                                                |
| K6.4 Funktionskenntnis       | Wissen oder Nichtwissen über Funktionen, formale Anforderungen und vorhandene Vorlagen beschrieben wird |
| K6.5 Organisierte Schulungen | Wenn über organisierte Schulungen berichtet wird, oder das Fehlen selbiger                              |

**K7 – Maßnahmen & Verbesserungsvorschläge****Definition:**

Alle Aussagen darüber, wie das System verbessert werden sollte.

**Codierregel:**

Codieren, wenn jemand Vorschläge oder Wünsche äußert.

**Unterkategorien:**

| Subkategorie                        | Codierregel                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K7.1 Vereinfachung                  | Weniger Schritte, leichter Upload                                                                                                                                             |
| K7.2 Schulung                       | Trainings, Workshops                                                                                                                                                          |
| K7.3 Führung & Kommunikation        | Rolle von Führungskräften, Unterstützung durch Externe Personen, Kommunikation                                                                                                |
| K7.4 Motivation & Anreize           | Sichtbarkeit, Anerkennung, Autorennamen, Anreize allgemein                                                                                                                    |
| K7.5 Technik & KI                   | KI-Suche, technische Erweiterungen, technischen Weiterentwicklung des Systems, inhaltliche Erweiterungen                                                                      |
| K7.6 Ablehnung bestimmter Maßnahmen | Aussagen, in denen Interviewte bestimmte vorgeschlagene Maßnahmen oder Veränderungsansätze ausdrücklich als nicht sinnvoll, nicht praktikabel oder nicht akzeptabel bewerten. |

## K8 – Prozess- & Systemverständnis

### Definition:

Aussagen darüber, wie gut oder schlecht die Funktionsweise, Abläufe, Zuständigkeiten und der intendierte Einsatz der Systeme verstanden werden.

### Codierregel:

Codieren, wenn Abläufe, Zuständigkeiten, Regeln oder Unsicherheiten zur korrekten Nutzung der Systeme beschrieben werden.

### Unterkategorien:

| Subkategorie            | Codierregel                                                                                                       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K8.1 Prozessverständnis | Wenn der inhaltliche Ablauf, die Zuständigkeiten oder die korrekte Vorgehensweise des Systems dargestellt werden. |

## K9 – Nutzung der Wissensmanagementsysteme

### Definition:

Alle Aussagen zur tatsächlichen Nutzungshäufigkeit, Nutzungsintensität und Nutzungssituationen der Systeme.

### Codierregel:

Codieren, wenn die Nutzung Häufigkeit beschrieben wird

**Unterkategorien:**

| <b>Subkategorie</b>      | <b>Codierregel</b>                                                  |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| K9.1 Nutzung             | Wenn die Häufigkeit der Nutzung erwähnt wird                        |
| K9.2 Nutzungssituationen | Wenn die Systeme nur teilweise oder funktionsbezogen genutzt werden |

**Anhang G: Checkliste zur Studiengüte**

| <b>Aspekt/ Prüffrage</b>                 | <b>Umsetzung in der vorliegenden Studie</b>                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wurden Transkriptionsregeln verwendet?   | Es wurden einheitliche Transkriptionsregeln verwendet und offengelegt.                                                                                            |
| Beschreibung des Transkriptionsprozesses | Die Transkription erfolgte systematisch anhand der Audioaufnahmen.                                                                                                |
| Wer hat transkribiert?                   | Die Transkription wurde von der forschenden Person selbst durchgeführt.                                                                                           |
| Einsatz von Software                     | Zur Unterstützung der Transkription wurde eine Transkriptionssoftware verwendet.                                                                                  |
| Anonymisierung                           | Personenbezogene Daten wurden konsequent anonymisiert (z.B. Schwärzen der Namen).                                                                                 |
| Synchrones Arbeiten                      | Die Transkription erfolgte nach der Audioaufnahme.                                                                                                                |
| Qualität der Transkripte                 | Die Transkripte wurden mit den Audioaufnahmen gegengehört und auf Übereinstimmung geprüft. wurde händisch 2x überprüft.                                           |
| Angemessenheit der Methode               | Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring ist für die Beantwortung der Forschungsfrage geeignet. Da persönliche Sichtweisen und Ideen einbezogen werden sollen. |
| Begründung der Methodenwahl              | Die Methodenwahl wurde theoriegeleitet begründet.                                                                                                                 |

|                                   |                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Regelgeleitete Anwendung          | Die Inhaltsanalyse wurde regelgeleitet und schrittweise durchgeführt. Es wurde in reihenfolge gearbeitet und bei neuauftretenden Kategorien nachkontrolliert. |
| Computergestützte Analyse         | Die Codierung wurde computergestützt durchgeführt, via Excel Datei, nicht aber durch ein MAXQDA etc. keine Spezial-Software.                                  |
| Anzahl der Codierenden            | Die Codierung erfolgte durch eine einzelne forschende Person.                                                                                                 |
| Umgang mit Reliabilität           | Zur Sicherung der Nachvollziehbarkeit wurden Kategoriendefinitionen, Codierregeln und Ankerbeispiele dokumentiert.                                            |
| Konsistenz des Kategoriensystems  | Das Kategoriensystem ist in sich konsistent aufgebaut.                                                                                                        |
| Ausarbeitung der Kategorien       | Haupt- und Subkategorien wurden klar definiert und theoriegeleitet entwickelt.                                                                                |
| Präzision der Definitionen        | Die Kategoriendefinitionen sind präzise und eindeutig formuliert.                                                                                             |
| Ankerbeispiele                    | Zur Veranschaulichung wurden geeignete Originalzitate als Ankerbeispiele verwendet.                                                                           |
| Vollständigkeit der Analyse       | Alle erhobenen Interviews wurden in die Analyse einbezogen. Eins wurde ausgeschlossen da es keine vollständige Tonaufzeichnung gibt.                          |
| Durchläufe des Materials          | Das Material wurde mehrfach durchlaufen und sukzessive kodiert.                                                                                               |
| Memos                             | Während der Analyse wurden analytische Memos zur Reflexion des Kodierprozesses verfasst.                                                                      |
| Abweichende Fälle                 | Abweichende oder widersprüchliche Aussagen wurden berücksichtigt und reflektiert.                                                                             |
| Datenbezug der Schlussfolgerungen | Die Schlussfolgerungen sind nachvollziehbar aus den Daten abgeleitet.                                                                                         |
| Verwendung von Zitaten            | Die Ergebnisse werden durch ausgewählte Originalzitate gestützt.                                                                                              |

|                                       |                                                                                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nachvollziehbarkeit (Auditierbarkeit) | Alle Analyseschritte sind transparent dokumentiert.                                                 |
| Archivierung                          | Transkripte, Kodierleitfaden und Auswertungsschritte wurden systematisch archiviert. Excel Tabelle. |

# Anhang H: Checkliste ethische Selbstbewertung

Checkliste Ethische Selbstbewertung - Ethikkommission HAW Hamburg November 2022

## Einleitung:

Anhand der vorliegenden Checkliste können Forschende eine Selbst-Evaluierung im Hinblick auf ethisch relevante Aspekte Ihres Forschungsvorhabens vornehmen. Die nachfolgenden Fragen dienen der Orientierung, ob ein Antrag auf Stellungnahme der Ethikkommission gestellt werden sollte. Falls eine oder mehrere Fragen unter den Punkten 2 bis 11 mit **JA** beantwortet werden, sollte die/der Forschende einen Antrag auf Stellungnahme an die Ethikkommission der HAW Hamburg stellen. Die Selbst-Evaluierung ersetzt kein Votum durch die Ethikkommission. Es wird empfohlen, die ausgefüllte Selbst-Evaluierung zu der Dokumentation des Forschungsvorhabens zu nehmen.

Grundsätzlich prüft die Ethikkommission nur Anträge, die VOR Beginn der Forschungsarbeiten gestellt werden. Anträge, die nachträglich eingereicht werden, können nicht berücksichtigt werden.

Falls nach dieser Selbst-Evaluierung kein vollständiger Ethikantrag erforderlich ist und es sich im Nachhinein herausstellt, dass eine Bestätigung der Ethikkommission hierüber, z.B. für eine Publikation, benötigt wird, kann die Checkliste zusammen mit einer Kurzbeschreibung des Forschungsvorhabens der Kommission vorgelegt und um Bestätigung gebeten werden.

## 1. Ethische Prüfung

JA NEIN

a) Ist das Forschungsvorhaben bereits bei einer anderen Ethikkommission in Deutschland zur Begutachtung eingereicht worden?

⇒ Ja: **keinen** Ethikantrag stellen

|                          |                                     |
|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|--------------------------|-------------------------------------|

b) Wünscht der Mittelgeber ein Ethikvotum?

⇒ Ja: Ethikantrag stellen

|                          |                                     |
|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|--------------------------|-------------------------------------|

c) Wird für eine beabsichtige Publikation ein Ethikvotum benötigt?

⇒ Ja: Ethikantrag stellen

|                          |                                     |
|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|--------------------------|-------------------------------------|

**2. Forschung an und mit Menschen****2.1. Allgemeines****JA NEIN**

- a) Liegt eine freiwillige informierte Einwilligung<sup>1</sup> zur Studienteilnahme **nicht** vor?<sup>2</sup>
- b) Handelt es sich beim Forschungsvorhaben um etwas anderes als eine reine (nicht-interventionelle) Beobachtung von Menschen im öffentlichen Raum oder um eine reine Befragung in Form von Einzel- oder Gruppen- Interviews oder Fragebögen (online oder Paper-Pencil)<sup>3</sup>?
- c) Werden in individuellen Interviews/Fragebögen oder Gruppeninterviews /-fragebögen des Forschungsvorhabens Themen angesprochen, die sensibel, peinlich oder übergreifend sind oder als stigmatisierend wahrgenommen werden können?
- d) Können im Rahmen des Forschungsvorhabens möglicherweise kriminelle oder andere Taten offenkundig werden, die entsprechende Maßnahmen erfordern (z.B. Untersuchung auf Drogenkonsum)?

☐ ☒☐ ☒☐ ☒☐ ☒**2.2. Forschung an und mit vulnerablen Gruppen**

- e) Sind im Forschungsvorhaben Studienteilnehmer\*innen involviert, die nicht in der Lage sind, eine informierte Einwilligung<sup>4</sup> zu geben?
- f) Handelt es sich um Kinder/Minderjährige?
- g) Handelt es sich um Patient\*innen?
- h) Handelt es sich um gesunde Freiwillige für medizinische Studien?
- i) Ist das Forschungsvorhaben mit körperlichen Eingriffen an den Studienteilnehmer\*innen verbunden?
- j) Liegen im Forschungsvorhaben Umstände vor, durch die eine Verweigerung der Teilnahme erschwert wird (z.B. Abhängigkeitsverhältnisse)?

☐ ☒☐ ☒☐ ☒☐ ☒☐ ☒☐ ☒**3. Forschung an und mit menschlichen Zellen / Gewebe<sup>5</sup>**

Planen Sie mit menschlichen Zellen oder Gewebe zu forschen?

☐ ☒**4. Forschung an und mit menschlichen Embryonen / Föten<sup>6</sup>**

Planen Sie an menschlichen embryonalen Stammzellen zu forschen?

☐ ☒<sup>1</sup> Im Sinne der Grundsätze 25-32 der Deklaration von Helsinki des Weltärztebundes:[https://www.bundesärztekammer.de/fileadmin/user\\_upload/downloads/pdf-Ordner/International/Deklaration\\_von\\_Helsinki\\_2013\\_20190905.pdf](https://www.bundesärztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/pdf-Ordner/International/Deklaration_von_Helsinki_2013_20190905.pdf)<sup>2</sup> Sofern keine Einwilligung vorliegt, ist „Ja“ anzukreuzen und ein Ethikantrag zu stellen. Eine Ausnahme stellen reine Beobachtungsstudien im öffentlichen Raum dar: Hier ist ein Ethikantrag nicht erforderlich, sofern keine der anderen Fragen unter 2.1, 2.2 und 5 bejaht wird.<sup>3</sup> Für reine Beobachtungsstudien und reine Befragungsstudien ist ein Ethikantrag nicht erforderlich, wenn keine der anderen Fragen unter 2.1. und 2.2. und 5 bejaht wird.<sup>4</sup> Vergl. Anmerkung 1 oder weitere Ergänzung durch <https://www.forschungsdaten-bildung.de/einwilligung><sup>5</sup> Die Ethikkommission behält sich vor, auf die Zuständigkeit einer anderen Ethikkommission zu verweisen.<sup>6</sup> Die Ethikkommission behält sich vor, auf die Zuständigkeit einer anderen Ethikkommission zu verweisen.

**5. Schutz personenbezogener Daten****JA NEIN**

Werden Sie in Ihrem Forschungsvorhaben personenbezogene Daten aus eigenen oder fremden Quellen erhoben, gespeichert oder verarbeitet, die nicht anonymisiert<sup>7</sup> sind?

☐ ☒
**6. Menschenrechte, Nachhaltigkeit**

Sind durch das Forschungsvorhaben und die damit gesetzten Zielen Konflikte mit Menschenrechten<sup>8</sup> oder Nachhaltigkeit absehbar (insbesondere im Kontext der Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen<sup>9</sup> oder des Übereinkommens von Paris<sup>10</sup>)?

☐ ☒
**7. Umweltschutz und Ökologie**

- a) Sind durch das Forschungsvorhaben und die damit gesetzten Zielen Konflikte mit Umwelt- und/oder Klimaschutz absehbar (insbesondere im Kontext der Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen oder des Übereinkommens von Paris)?
- b) Beinhaltet das Forschungsvorhaben Elemente, welche die Umwelt, Tiere oder Pflanzen beeinträchtigen?
- c) Planen Sie an oder mit geschützten Arten zu forschen?

☐ ☒
☐ ☒
☐ ☒
**8. Technologie und Künstliche Intelligenz**

- a) Beinhaltet oder entwickelt das Forschungsvorhaben Technologien (in Hardware oder Software), von denen zu erwarten ist, dass sie ethisch relevante Entscheidungsunterstützung oder -vorbereitung<sup>11</sup> zur Aufgabe haben, bzw. die künftig ethisch relevante Entscheidungen treffen könnten bzw. sollen<sup>12</sup>?
- b) Beinhaltet oder entwickelt das Forschungsvorhaben Technologien, von denen zu erwarten ist, dass sie die ethischen Prinzipien der Achtung der menschlichen Autonomie, Schadensverhütung, Fairness und Erklärbarkeit<sup>13</sup> verletzen können?

☐ ☒
☐ ☒

<sup>7</sup> Für eine Einschätzung, ob es sich um ein datenschutzrelevantes Vorhaben handelt, sollte die DSGVO beachtet werden. Es findet sich dort keine Definition von **Anonymisierung**, es gibt hierzu lediglich Hinweise: „Die Grundsätze des Datenschutzes sollten [...] nicht für anonyme Informationen gelten, d.h. für Informationen, die sich nicht auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen, oder personenbezogene Daten, die in einer Weise anonymisiert worden sind, dass die betroffene Person nicht oder nicht mehr identifiziert werden kann.“ (Erwägungsgrund 26 DSGVO)

**Pseudonymisierung** ist die Verarbeitung personenbezogener Daten in einer Weise, dass die personenbezogenen Daten ohne Hinzufügung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können, sofern diese zusätzlichen Informationen gesondert aufbewahrt werden und technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen, die gewährleisten, dass die personenbezogenen Daten nicht einer identifizierten oder identifizierbaren natürlichen Person zugewiesen werden (Art 4 DSGVO).

<sup>8</sup> [auswaertiges-amt.de/blob/209898/beeab63c2704f684c606a65589cf236c/allgerklaerungmenschenrechte-data.pdf](https://www.auswaertiges-amt.de/blob/209898/beeab63c2704f684c606a65589cf236c/allgerklaerungmenschenrechte-data.pdf)

<sup>9</sup> <https://sdgs.un.org/goals>

<sup>10</sup> Europäische Union: Übereinkommen von Paris. Amtsblatt der Europäischen Union L 282/4, Brüssel (2016).

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:22016A1019\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:22016A1019(01))

<sup>11</sup> z.B. auf der Basis großer Datenmengen, Sensordaten, Bildern.

<sup>12</sup> z.B. durch Algorithmen, die auf Künstlicher Intelligenz (KI) z.B. Machine Learning (ML) beruhen.

<sup>13</sup> Insbesondere im Hinblick auf: • Vorrang menschlichen Handelns und menschliche Aufsicht • Technische Robustheit und Sicherheit • Datenschutz und Datenqualitätsmanagement • Transparenz • Vielfalt, Nichtdiskriminierung und Fairness • Gesellschaftliches und ökologisches Wohlergehen • Rechenschaftspflicht.

<https://www.demographie-netzwerk.de/site/assets/files/5064/ethicsguidelinesfortrustworthyai-depdf.pdf>

**9. Länder mit niedrigem und mittlerem Einkommen**

JA NEIN

- a) Werden für das Forschungsvorhaben Ressourcen aus Ländern mit niedrigem oder mittlerem Einkommen genutzt, ohne dass ein adäquater Benefit-Ausgleich eingeplant ist?
- b) Werden bei dem Forschungsvorhaben Daten in Ländern mit niedrigem oder mittlerem Einkommen erhoben, ohne dass Forschenden aus den betroffenen Ländern Zugang zu den Daten und Forschungsergebnissen gewährt wird?

☐ ☒
☐ ☒

**10. Dual-Use**

- a) Gibt es Bedenken oder eine nicht nur geringe Wahrscheinlichkeit, dass die Forschungsergebnisse für militärische Zwecke genutzt werden können?
- b) Beinhaltet das Forschungsvorhaben Dual-Use-Güter (Güter mit doppeltem Verwendungszweck gemäß EG-Verordnung 428/2009, d.h. Güter, die einschließlich Datenverarbeitungsprogramme und Technologie sowohl für zivile als auch für militärische Zwecke verwendet werden können)?
- c) Beinhaltet das Forschungsvorhaben Kooperationspartner aus dem nicht-zivilen Bereich und kann ein ausschließlich ziviler Charakter des Vorhabens nicht eindeutig belegt werden?

☐ ☒
☐ ☒
☐ ☒

**11. Missbrauch**

Hat Ihre Forschung ein Potenzial für den Missbrauch von Forschungsergebnissen<sup>14</sup>?

☐ ☒

Hiermit bestätige ich, dass ich die Fragen wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen beantwortet habe.

*Datum Unterschrift Antragsteller\*in*

*(bei Qualifikationsarbeiten auch Unterschrift Betreuer\*in)*

<sup>14</sup> z.B.: Könnten die Materialien / Methoden / Technologien und das Wissen, das oder die erzeugt wurden, Menschen, Tieren, Pflanzen oder der Umwelt schaden, wenn sie verändert oder weiterentwickelt werden?

## Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ausschließlich unter Benutzung der angegebenen Hilfsmittel ohne Nutzung einer gKI-Anwendung (wie z.B. ChatGPT) angefertigt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus veröffentlichten und nicht veröffentlichten Schriften entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht und die entsprechenden Quellen wurden angegeben. Die Arbeit war in gleicher oder ähnlicher Fassung noch nicht Bestandteil einer Studien- oder Prüfungsleistung.

Hamburg, den 12.03.2026

A solid black rectangular box used to redact the signature of the author.

Anna Hackbarth