



WIGWAM

Literaturrecherche und erste Problemanalyse zur Kommunikationskultur in der Wikipedia

für Wikimedia Deutschland e.V.
Dr. Anja Adler, Wera Stein
Version 1.1

Zusammenfassung

Diese Analyse wurde von Wikimedia Deutschland e.V. (WMDE) an die Wigwam eG in Auftrag gegeben. Sie ist das Ergebnis einer Literaturrecherche und Problemanalyse der Kommunikationskultur in der Wikipedia-Community und entstand mithilfe der Grounded Theory Methode (GTM). Der Fokus liegt auf problematischer Kommunikation, also der Entstehung von und dem Umgang mit Konflikten.

Ein zentrales Ergebnis unserer Analyse ist, dass sich die Bedeutung und Wahrnehmung von Konflikten mit der Zeit verändert. So hat die Wikipedia seit Gründung drei verschiedene Phasen durchlaufen, die jeweils unterschiedliche Prämissen und Deutungen der Zielsetzung mit sich bringen. Wir beschreiben die drei Phasen als Aufbau, Qualität und Diversität. Außerdem leiten wir drei verschiedene Interpretationen des Ziels der Wikipedia ab, die in Zusammenhang mit den Phasen stehen: erstens, das Prinzip der radikalen Offenheit und Freiwilligkeit, zweitens, Qualität und Neutralität durch publizierte Belege und Quellennachweise sowie drittens, die Aushandlung von Wissen als sozialer Prozess.

Dabei ist für uns von Bedeutung, dass die identifizierten Phasen einander nicht ablösen, sondern jeweils die vorhergehenden beinhalten. Mit jeder Phase kommt eine weitere Interpretation dazu und intensiviert das, was die Wikipedia ist und sein soll. Generell werten wir das als eine positive Entwicklung. Die verschiedenen Interpretationen tragen einerseits zum Erfolg der Wikipedia bei, stehen aber gleichzeitig im Widerspruch zueinander. Konflikte entstehen damit nicht nur innerhalb einer Phase, sondern weil heute alle gleichzeitig gelten, sich gegenseitig bedingen und teilweise behindern. Damit sind Errungenschaften und Konfliktpotenzial Ausdruck ein- und derselben Entwicklungsstufe.

Wir sehen im Spannungsverhältnis der drei Interpretationen ein Dilemma, das sich nicht verhindern oder beseitigen lässt. Maßnahmen und Argumentationen zur Stärkung einer der Interpretationen gehen auf Kosten der anderen, und dies in alle Richtungen. Wir vermuten, dass Positionen, die aus den Interpretationen resultieren, von jeweils verschiedenen Nutzer*innen unbewusst eingenommen werden und sie damit unausweichlich im Konflikt miteinander stehen. Unser Modell zeigt auf, dass bestimmte Konflikte fälschlicherweise als persönlich oder politisch wahrgenommen werden, diese aber im Ziel der Wikipedia selbst begründet liegen. Dieses Dilemma kann lediglich als Herausforderung bewusst wahrgenommen werden und zu einem neuen Verständnis von Ursachen und Chancen im Kommunikationsverlauf beitragen.

Abschließend formulieren wir weitere offene Forschungsfragen. Ausblickend kann die Analyse als Ausgang für weitere Forschung, Diskussionen oder zur Konkretisierung von Maßnahmen genutzt werden.

Dokumenthistorie

Datum	Autorinnen	Was	Version
03.04.2019	Dr. Anja Adler, Wera Stein	Entwurf zur Präsentation bei WMDE	1.0
24.07.2019	Dr. Anja Adler, Wera Stein	Veröffentlichung, überarbeitet nach der AdminCon	1.1

Inhalt

1. Auftrag	4
1.1 Wer wir sind und wie wir unsere Rolle begreifen	4
1.2 Die Aufgabe und wie wir sie verstanden haben	4
1.3. Kontext	5
2. Forschungsdesign und Methode	5
2.1 Grounded Theory Methode (GTM)	6
2.1.1 Theoretisches Sampling	6
2.1.2 Entwicklung theoretischer Konzepte	7
2.1.3 Komparative Analyse	8
2.2 Quellenauswahl	8
3. Problemanalyse	9
3.1 Die Deutung von Konflikten in den drei Phasen der Wikipedia	9
3.1.1 Die drei Phasen	11
3.1.2 Ein Ziel, drei Interpretationen	12
3.2 Im Dialog mit den eigenen Daten: Reflexion der Problemanalyse	16
3.2.1 Definitionen zu Konflikt und Regelwerk	18
3.2.2 Bedeutsamkeit der Admins	20
3.2.3 Gender als Brennglas der Diversität	23
3.2.4 Gelingensfaktoren für Kommunikation und Konfliktlösung	25
3.2.5 Messbare Konfliktindikatoren	26
4. Grenzen der Analyse und offene Forschungsfragen	28
4.1 Grenzen der Analyse	28
4.2 Offene Forschungsfragen	28
5. Ausblick	30
5.1 Was machen wir mit den Ergebnissen?	30
5.2 Lösungsideen	30
5.3 Schlusswort	33
6. Kommentierte Literaturliste	35
6.1 Primärquellen	35
6.1.1 Beispiele für Kommunikationsformate in der Community	35
6.1.2 Richtlinien, Benutzer*innen und Rollen	37
6.1.3 Historie und Entwicklung	39
6.2 Sekundärquellen	40
6.2.1 Studien und Projekte im Auftrag von WMDE	40
6.2.2 Externe Studien	42

1. Auftrag

1.1 Wer wir sind und wie wir unsere Rolle begreifen

Im Februar 2019 sind wir von Wikimedia Deutschland e.V. (WMDE) beauftragt worden, eine Literaturrecherche und erste Problemanalyse zum Thema Konflikt und Kommunikationskultur in der deutschsprachigen Wikipedia zu erstellen: Wir, das sind Wera Stein und Dr. Anja Adler. Wera Stein wirkte bereits 2016 an einem von WMDE beauftragten Kampagnenkonzept für die Gewinnung und Haltung von Neuautor*innen mit. Sie ist studierte Medieninformatikerin und arbeitet als Informationsarchitektin bei der Kommunikationsagentur Wigwam. Anja Adler ist studierte Kultur- und Kommunikations- sowie promovierte Politikwissenschaftlerin. Sie hat sich in ihrer Dissertation mit digitalen Entscheidungs- und Organisationsstrukturen der Piratenpartei Deutschland beschäftigt. Als Mitgründerin von Open State sowie als freie Autorin und Beraterin begleitet sie außerdem Organisationen beim digital-sozialen Wandel.

Als Autorinnen verstehen wir uns nicht als „neutrale“ Beobachterinnen, sondern vielmehr als Übersetzerinnen und systemische Beraterinnen. Wir teilen das Ziel der Wikipedia und wollen mit unseren Erkenntnissen bestmöglich zu besseren Ergebnissen in der Praxis beitragen. Wir sind weder Teil der Community noch von WMDE. Unser Ziel ist es, mit dieser Analyse neue Zusammenhänge herzustellen und auf blinde Flecken hinzuweisen. Wir erhoffen uns, dass unseren Leser*innen dadurch neue Perspektiven auf die Aspekte der derzeitigen Kommunikationskultur in der Wikipedia möglich werden. So können wir vielleicht eine Verschiebung von Prioritäten oder veränderte Wahrnehmung von Chancen anstoßen.

1.2 Die Aufgabe und wie wir sie verstanden haben

Die Kommunikationskultur und die Konfliktbearbeitung in der deutschsprachigen Wikipedia wird von der Community seit längerem als problematisch bewertet. Um mögliche Maßnahmen zur Verbesserung der Online-Kommunikation und der Konfliktbearbeitung in der Wikipedia zu erarbeiten, soll in einem ersten Schritt deren aktueller Stand mithilfe einer Literaturrecherche untersucht werden. Die wissenschaftlichen Erkenntnisse zum Thema sollen gut lesbar und klar strukturiert gesichtet und aufbereitet sowie eine überzeugende Problemanalyse durchgeführt werden. Der Fokus dieser Analyse liegt auf problematischer Kommunikation, also der Entstehung von und dem Umgang mit Konflikten.

Good-Practice-Beispiele anderer Online-Communities oder das Ableiten von Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Kommunikationskultur sind nicht Teil dieses Forschungsauftrags und werden daher nur in Kürze im Ausblick thematisiert. Es

ist außerdem nicht Teil des Auftrags, Befragungen o.ä. durchzuführen. Offene Forschungsfragen können Teil des Ergebnisses sein und gegebenenfalls in einem zukünftigen zweiten Teil der Analyse beantwortet werden.

1.3. Kontext

Die Kommunikationskultur und die Konfliktbearbeitung in der deutschsprachigen Wikipedia wird von der Community seit längerem als problematisch bewertet: Einerseits wird der Umgang von Teilen der Wikipedia-Community mit Neuautor*innen als kritisch beurteilt, andererseits wird die Kommunikation onwiki¹ auch von erfahrenen Autor*innen für ihre eigene Arbeit als problematisch wahrgenommen und führt auch in dieser Gruppe zum Rückzug oder gar Ausstieg aus dem Projekt.²

Obwohl die Problematik innerhalb der Community schon länger diskutiert wird, ist die Beschäftigung damit unter Einbeziehung von WMDE, u.a. auf der WikiCon 2018, relativ neu. Inhaltlich und strukturell liegt die Hoheit über die Kommunikationskultur vollständig bei der Community und alle Maßnahmen oder Veränderungen müssen durch diese legitimiert und größtenteils auch umgesetzt werden. WMDE versteht sich als Beraterin in diesem Veränderungsprozess und fokussiert das Thema mit dem Ziel, die Community bestmöglich in ihrem Engagement für Freies Wissen zu unterstützen.

2. Forschungsdesign und Methode

Im folgenden Kapitel möchten wir unsere Forschungshaltung und das sich daraus ergebende Forschungsdesign erläutern. Wir schließen uns im Kontext dieser Analyse dabei grundsätzlich den Perspektiven der Sozialforschung an. Wir verstehen die Regeln menschlichen Zusammenlebens somit als nicht vorgegeben. Sie erfordern zu ihrer Etablierung, Aufrechterhaltung oder Änderung ein fortwährendes Aushandeln in Interaktion. Die Analyse dieser Interaktion macht den Kern der Sozialforschung aus. Um dem Aushandlungsprozessen der Wikipedia Community forschend zu begegnen, wählen wir die Forschungshaltung und methodische Schritte der Grounded Theory aus.

¹ Mit onwiki ist die Online-Kommunikation in den Wiki-Projekten gemeint, im Gegensatz zu offwiki wie z.B. auf Konferenzen oder bei Stammtischen.

² Siehe u.a. Ideensammlung Community-Dialog 2016.

https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikimedia_Deutschland/Neue_Ehrenamtliche/Ideensammlung und Kommentierte Literaturliste Werg et al. 2016.

2.1 Grounded Theory Methode (GTM)

Die GTM ist eines der am häufigsten angewandten interpretativen Verfahren qualitativer Sozialforschung.³ Sie hat sich zum Kanon einer Vielzahl von qualitativen Forschungsansätzen in unterschiedlichen Disziplinen entwickelt, denen die Kernelemente – theoretisches Sampling, komparative Analyse und Theorieentwicklung – gemein sind. Im Rahmen unserer Analyse adaptieren wir diese drei Elemente forschungspragmatisch. Dabei nehmen wir aufgrund des engen Zeitrahmens einige Abstriche im methodischen Vorgehen der Datenauswertung in Kauf, indem wir nicht, wie für die GTM üblich, in drei Stufen kodieren, sondern unsere Erkenntnisse in zwei Schritten anhand von grafischen Modellen und der kommentierten Literaturliste verdichten.

2.1.1 Theoretisches Sampling

Die GTM arbeitet mit dem theoretischen Sampling, einem „[...] auf die Generierung von Theorie zielenden Prozess der Datenerhebung, währenddessen der Forscher seine Daten parallel erhebt, kodiert und analysiert sowie darüber entscheidet, welche Daten als nächste erhoben werden sollen und wo sie zu finden sind.“⁴ Die beiden Gründungsväter der GTM Barney Glaser und Anselm Strauss beschreiben dieses Vorgehen mit dem Begriff der theoretischen Sensibilität: „Erst die im Entstehen begriffene Theorie zeigt die nächsten Schritte an – der Soziologe kennt sie nicht, bevor der Forschungsprozess selbst ihn nicht vor neue Fragen stellt.“⁵

Wie bei allen qualitativen Ansätzen liegt der GTM die Gedankenfigur des hermeneutischen Zirkels zugrunde: Die Interpretation der Daten erfolgt demnach in einem iterativen Prozess, bei dem sich Forschende auf ihr Vorwissen beziehen und dieses durch neues Wissen ergänzen. Wir haben uns dafür in zwei aufeinanderfolgenden Recherchephasen und drei Auswertungstreffen schrittweise einen Überblick verschafft und unsere Analyse vertieft.⁶

³ Vgl. Bryant, Anthony; Charmaz, Kathy (Hrsg.) (2007): The SAGE Handbook of Grounded Theory, Sage, London.

⁴ Vgl. Glaser, Barney; Strauss, Anselm (2008): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung, Verlag Hans Huber, Bern.

⁵ Vgl. ebd., S. 63.

⁶ Unser Forschungsablauf im April 2019: 1. Woche: Überblick und Auswahl entlang der Präkonzepte; 2. Woche: Gegensätzliches und Neues gezielt suchen; 3. Woche: Verdichten und Zusammenfassen. Im Mai 2019 wurde die Analyse dann auf Basis des Feedbacks von WMDE überarbeitet.

2.1.2 Entwicklung theoretischer Konzepte

Die GTM zielt darauf ab, die Perspektiven der Akteur*innen im Feld zu rekonstruieren und deren Problemsicht zu abstrahieren. Im Sinne der Offenheit entwickelten wir deshalb vorab keine Hypothesen, sondern arbeiteten mit sensibilisierenden Konzepten (sogenannten Präkonzepten), die wir aus dem Bericht von Wigwam von 2016 und dem Briefing von WMDE entnahmen. Diese Präkonzepte fassten erste Überlegungen, unser Vorwissen, vorweggenommene Arbeitsschritte schriftlich zusammen und wurden von uns zu Forschungsbeginn formuliert. Ohne Bedeutung der Reihenfolge waren es die folgenden:

- Konflikte unterscheiden sich entlang der Zeitachse (kurzfristig/langfristig) und anhand des Inhalts (thematisch/persönlich).⁷
- Das Verhalten der Administrator*innen ist für den Umgang mit Konflikten bedeutsam.⁸
- Ein Bewusstsein und eine Kommunikation über die Aushandlung von Wissen und die informellen Machtstrukturen ist in der Community möglicherweise nur bedingt vorhanden.⁹
- Der „raue Ton“ innerhalb der Community ist eine wiederkehrende Beschreibung und daher von Bedeutung für das Verständnis von Konflikten.¹⁰
- Es gibt ein grundlegendes Paradox zwischen dem Anspruch an Qualität der Inhalte und Diversität der Beitragenden.¹¹
- Der gezielte Umgang mit Ehrenamtlichen/Freiwilligen (im Verständnis eines Volunteer Management wie es sich bei anderen großen Freiwilligenorganisationen findet) hat bisher keine zentrale Bedeutung für die Community.¹²
- Es gibt verschiedene Einstiegshürden für Neuautor*innen. Diese sind 1. Berechtigung 2. Literacy und 3. Zugehörigkeitsgefühl.¹³

⁷ Die genannte Konfliktypologie ist Teil von ersten Überlegungen, die uns mit der Aufgabenstellung für diese Analyse vorlagen.

⁸ Siehe Kommentierte Literaturliste Seidenberg et al. 2016.

⁹ Diese Annahme wurde in den Vorgesprächen mit WMDE zu dieser Analyse formuliert, basierend auf den Erfahrungen und Erkenntnissen der Interviews für das Kampagnenkonzept 2016. Siehe Kommentierte Literaturliste Seidenberg et al. 2016.

¹⁰ Siehe ebd.

¹¹ In Interviews sagt ein Fundraising-Experte dazu: „Mal positiv formuliert: Dass die Wikipedia so eine hohe Qualität hat, macht es auch schwieriger, da rein zu kommen. Man stößt immer seltener auf richtig schlechte Artikel, bei denen man das Gefühl hat, noch etwas beitragen zu können. Qualität und Diversität sind Gegenpole.“ Siehe Kommentierte Literaturliste Seidenberg et al. 2016.

¹² Siehe ebd.

¹³ Siehe Kommentierte Literaturliste Halfaker 2012.

2.1.3 Komparative Analyse

Die oben genannten Präkonzepte waren die Grundlage für einen Dialog mit unseren Daten: Die Problemanalyse und dafür relevante theoretische Konzepte entwickelten wir in der Auseinandersetzung mit den Quellen in dem bereits skizzierten iterativen Prozess, der im folgenden Abschnitt zur Quellenauswahl ausführlicher erläutert ist. Dabei konzentrierten wir uns auf digitale Primärquellen aus der deutschsprachigen Wikipedia-Community und den sie umgebenden Institutionen sowie Sekundärquellen aus der Forschung. Unsere Annahmen und Konzepte verwarfen, ergänzten und verfeinerten wir dabei anhand neuer Erkenntnisse.

2.2 Quellenauswahl

Für die erste Recherchephase haben wir uns als Projektteam aufgeteilt: Wera Stein übernahm zunächst die Sichtung der im Briefing vorgeschlagenen Primärquellen und von WMDE in Auftrag gegebenen Studien und ergänzte unsere sich im Anhang befindende kommentierte Literaturliste auf Basis ihrer Recherche. Dr. Anja Adler überprüfte den aktuellen Forschungsstand über eine Online-Recherche in Bibliothekskatalogen und sichtete die Vorschläge aus dem Briefing. Dabei konzentrierten wir uns auf Literatur, die in den letzten drei Jahren erschienen ist. Wir gehen davon aus, dass diese in ihrer Auswertung auf ältere Literatur zugreift. Für die Suche nach Sekundärquellen nutzten wir den Online-Katalog der Staatsbibliothek zu Berlin sowie der Universitätsbibliothek der Humboldt Universität zu Berlin. Gesichtet wurden die ersten hundert Quellen nach dem Relevanzfilter, diese waren fast ausschließlich englischsprachig, sowie zusätzlich die ersten fünfzig Quellen der letzten fünf Jahre nach Relevanz in der erweiterten deutschsprachigen Suche zum Stichwort Wikipedia. Zudem haben wir Forscher*innen kontaktiert, um mithilfe ihrer Expertise abzusichern, dass wir aktuelle Forschungsergebnisse nicht übersehen.¹⁴

Die Auswahl von Texten in der ersten Recherchephase war offen und orientierte sich lediglich an den Präkonzepten. Wir suchten nach Schlagworten wie z.B. Konflikt, Kommunikation, Kultur, Administrator*innen, Offenheit, Struktur. Bis zu unserem ersten Auswertungstreffen extrahierten wir so aus den gesichteten Quellen Konzepte und Erkenntnisse und wählten die nächsten Quellen mit Blick auf ihren Erkenntnisgewinn aus. Die zweite Recherchephase hatte explizit Neues oder Gegensätzliches zu unseren bisherigen Ergebnissen im Blick. Beim zweiten Auswertungstreffen verdichteten wir unsere Annahmen und entwickelten die grafischen Darstellungen.

¹⁴ Wir waren im Austausch mit Prof. Leonard Dobusch und Michael Seemann.

3. Problemanalyse

Die Problemanalyse stellt, aufbauend auf unserer Literaturrecherche, -sichtung und -zusammenfassung, den Kern unseres Forschungsprozesses dar. Schon während der Forschung zum Kampagnenkonzept 2016¹⁵ stießen wir auf die Gegenpole Diversität und Qualität¹⁶ sowie auf Dilemmas gewachsener Communities¹⁷. Mit dem Augenmerk auf den Zeitfaktor und mögliche Dilemmas, die Konflikten zu Grund liegen könnten, beschreiben wir im ersten Teil dieses Kapitels die Entwicklung der Wikipedia anhand der drei Phasen Aufbau, Qualität und Diversität. Außerdem leiten wir drei verschiedene Interpretationen des Ziels der Wikipedia ab, die in Zusammenhang mit den Phasen stehen: das Prinzip der radikalen Offenheit und Freiwilligkeit, das der Qualität und Neutralität durch publizierte Belege und Quellennachweise sowie das der Aushandlung von Wissen als sozialer Prozess. Die verschiedenen Interpretationen tragen zum einen zum Erfolg der Wikipedia bei, stehen gleichzeitig aber auch im Widerspruch zueinander. Im zweiten Teil dieses Kapitels untersuchen wir weitere Aspekte von Konflikten in der Wikipedia und setzen sie in Bezug zum Phasenmodell.

3.1 Die Deutung von Konflikten in den drei Phasen der Wikipedia

Um zu verstehen, welche Rolle und welche Bedeutung Konflikten in der Wikipedia zugeschrieben werden, müssen wir diese im größeren Zusammenhang ihrer Entstehungsbedingungen untersuchen. Ein zentrales Ergebnis unserer Analyse ist, dass sich die Bedeutung und Wahrnehmung von Konflikten über die Zeit verändert. So hat die Wikipedia seit Gründung drei verschiedene Phasen durchlaufen, die jeweils unterschiedliche Prämissen und Deutungen ihrer Zielsetzung mit sich bringen. Die Zielsetzung der Wikipedia bleibt dabei formal über alle Phasen hinweg dieselbe. Rufen wir uns dazu kurz ins Gedächtnis, was die Wikipedia ist bzw. wie sie sich selbst definiert: Die Wikipedia ist eine Online-Enzyklopädie, an der jeder Mensch teilnehmen kann. Das große Ziel der Wikipedia besteht in der gemeinschaftlichen Erarbeitung und Bereitstellung von Freiem Wissen.¹⁸ Die Auslegung der Meilensteine und Zwischenziele,

¹⁵ Siehe Kommentierte Literaturliste Seidenberg et al. 2016.

¹⁶ Vgl. ebd. S.12, S.17 ff.

¹⁷ Vgl. ebd. S.11 ff.

¹⁸ Dazu finden sich folgende Formulierungen. Auf der Startseite von WMDE (<https://www.wikimedia.de>) steht: „Unsere Vision ist eine Welt, in der alle Menschen am Wissen der Menschheit teilhaben, es nutzen und mehreren können“ und auf der Startseite von WMF (<https://wikimediafoundation.org>): „Stell dir eine Welt vor, in der jeder einzelne Mensch frei an der Summe allen Wissens teilhaben kann.“ Der Eingangssatz in der englischsprachigen Wikipedia (<https://en.wikipedia.org>) lautet: „Welcome to Wikipedia, the free encyclopedia that anyone can edit“ und in der deutschsprachigen (<https://de.wikipedia.org>): „Wikipedia ist ein Projekt zum Aufbau einer Enzyklopädie aus freien Inhalten, zu denen du sehr gern beitragen kannst.“

die zum Erreichen dieser Zielsetzung beitragen, verändern sich allerdings. Damit einher geht eine jeweils unterschiedliche Deutung von und Auseinandersetzung mit Konflikten.

Die folgende Grafik der drei Phasen erhebt nicht den Anspruch einer exakten chronologischen Darstellung der Entwicklung der Wikipedia, sondern ist vielmehr unsere Reflexion dieser Entwicklung und zeigt an, wo das Projekt gerade steht. Sie schafft damit die Grundlage für ein besseres Verständnis der Problematik und den Rahmen, um Konflikte einzuordnen.

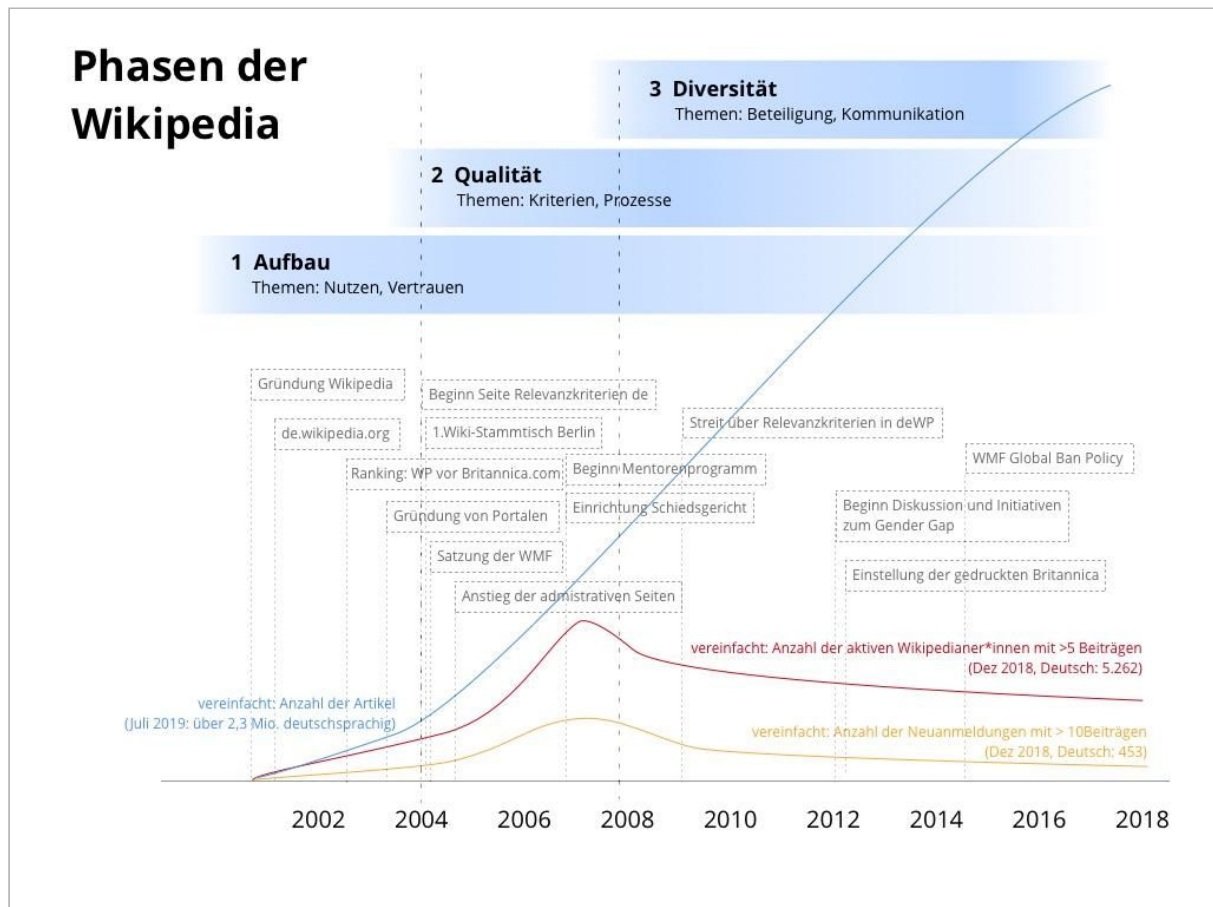


Abb. Phasen der Wikipedia¹⁹

¹⁹ Quellen für Verlauf:

Dobusch, Leonard (2013): Wikipedia: Grenzenlose Exklusion? Friedrich Ebert Stiftung.

<https://library.fes.de/pdf-files/akademie/10463.pdf>

<https://stats.wikimedia.org/DE/TablesWikipediaDE.htm>

<https://stats.wikimedia.org/DE/ChartsWikipediaDE.htm>

https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Statistik#/media/File:Artikelwachstum_in_der_deutschsprachigen_Wikipedia.png

<https://de.wikipedia.org/wiki/Spezial:Statistik>

Quellen für Marker:

https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Enzyklop%C3%A4die/Geschichte_der_Wikipedia#2016

https://de.wikipedia.org/wiki/Encyclopædia_Britannica

https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia_Diskussion:Relevanzkriterien

3.1.1 Die drei Phasen

In der ersten Phase, die wir als „Aufbau“ betitelt haben, ist das wesentliche Ziel der Wikipedia das Wachstum von Inhalten, Beitragenden- und Nutzer*innenzahlen. Die Prämissen dieser Phase sind, dass viele Menschen die Online-Enzyklopädie noch nicht kennen und die Anzahl der Inhalte und Artikel noch gering ist. Es geht daher darum, öffentlich Vertrauen aufzubauen und den Nutzen der digitalen Wissensplattform zu belegen. In dieser Phase existiert eine Auseinandersetzung vor allem in Bezug auf diesen Reputationsaufbau in der Öffentlichkeit. Die Frage, ob es so etwas wie die Wikipedia überhaupt braucht, steht dabei im Zentrum und wird vor allem in der medialen Berichterstattung diskutiert.²⁰

Die zweite Phase, die wir mit „Qualität“ betitelt haben, widmet sich vor allem der Erstellung umfangreicher und hochwertiger Inhalte. Die Prämisse dieser Phase ist ein kontinuierliches Wachstum von Inhalten, Beitragenden- und Nutzer*innenzahlen, das in der ersten Phase angestoßen wurde. Die neue Zielsetzung fokussiert auf die inhaltliche Qualität. Wesentliche Konflikte, die in dieser Phase sowohl innerhalb der Community als auch darüber hinaus entstehen, beziehen sich auf eben diese. Es erscheinen beispielsweise zahlreiche Studien, die die Qualität der Wikipedia mit anderen (Online-)Enzyklopädiën vergleichen und nicht immer positiv bewerten. Um diese Konflikte anzugehen, werden verschiedene Maßnahmen eingeführt, zum Beispiel in der deutschen Sprachversion die Freischaltung von Artikeln und Änderungen erst nach Sichtung: „Da in der deutschsprachigen Version die Qualität der Onlineenzyklopädie unter fiktiven Artikeln und anderem Vandalismus litt, wurde 2008 entschieden, neue Artikel oder Änderung erst nach Sichtung durch erfahrene Autoren freizugeben.“²¹ Die Relevanzkriterien gehören zu weiteren wichtigen Errungenschaften dieser Phase.²² Maßnahmen wie diese leisten einen wesentlichen Beitrag dazu, dass sich die Qualität der Wikipedia insgesamt verbessert, haben aber gleichzeitig den Nebeneffekt, dass die Zahlen der Neuautor*innen und Autor*innen in den darauffolgenden Jahren insgesamt sinken.²³

Die dritte und aktuelle Phase bezeichnen wir mit „Diversität“. Die inhaltliche Qualität, eine Bandbreite von Themen und Artikeln und die öffentlich anerkannte Bedeutung der Wikipedia-Enzyklopädie sind mittlerweile die Ausgangsbedingungen. Nun stellen sich

²⁰ Die Analyse der medialen Berichterstattung stützt unser Modell. So dominierte in den ersten Jahren (2002/2003) die Präsentation des Formats einer kollaborativ erstellten Online-Enzyklopädie in den Medienbeiträgen. Ab 2005 begannen dann die negativen Meldungen, „in denen Journalisten Überforderungsdiagnosen stellten.“ (S. 19–20). Siehe Kommentierte Literaturliste Gredel 2018.

²¹ Siehe Kommentierte Literaturliste Baumeister/Schwärzel 2018: S. 256.

²² Die Relevanzkriterien dienen der Einschätzung, ob ein Artikel für die Enzyklopädie geeignet ist. Vgl. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Relevanzkriterien>

²³ Siehe Kommentierte Literaturliste Halfaker 2012.

Fragen zur Diversität der Inhalte und Beitragenden, die vor allem durch die Diskussion um Gender hervortreten. Beispielsweise wurde 2008 durch eine Studie festgestellt, dass lediglich 13 % der Beitragenden weltweit Frauen sind.²⁴ Eine weitere Erhebung, die 2011 von der Wikimedia Foundation in Auftrag gegeben wurde, kam zu einem ähnlichen Ergebnis (9 % weltweit, 15 % in den USA).²⁵ Es ist davon auszugehen, dass diese Verteilung Auswirkungen auf die Inhalte der Wikipedia hat.²⁶ Für den US-Kontext gibt es Studien, die zeigen, dass es mehr Inhalte gibt, die für Männer als für Frauen von Interesse sind.²⁷ Gleichzeitig rücken mit der Gender-Diskussion auch weitere Zielgruppen in den Fokus, die ebenfalls unterrepräsentiert sind.²⁸ Wir denken dabei an Menschen mit unterschiedlichen Chancen für die gesellschaftliche Teilhabe, z.B. aufgrund von Herkunft, Wohnort, Bildung, kognitiven oder körperlichen Beeinträchtigungen.

Die Zielsetzung der Wikipedia erweitert sich daher einmal mehr und umfasst nun auch die Auseinandersetzung mit der Vielfalt von Wissen und dessen Deutungshoheit. Ein Teil der Community fokussiert nun darauf möglichst verschiedene und neue Zielgruppen zu erreichen. Die Konflikte, die diese Phase prägen, äußern sich als Streit um die Deutung von Wissen in ausführlichen Diskussionsseiten, Edit Wars und schließlich in daraus folgendem Vandalismus. Sie finden aber auch außerhalb der Plattform statt, z.B. im Rahmen von medialer Berichterstattung. Verschiedene Maßnahmen wie individuelle Stipendien oder Edit-a-thons sind typische Beispiele im Umgang mit diesen neuen Konflikten. Diese Phase hält bis heute an.

3.1.2 Ein Ziel, drei Interpretationen

Ein zentrales Ergebnis mit Blick auf die Grafik ist für uns, dass wir die aktuellen Auseinandersetzungen als Bestandteil und Ausdruck einer insgesamt positiven Entwicklung werten. Wir sprechen in diesem Fall von Errungenschaften. Formell ist das Ziel der Wikipedia über alle drei Phasen hinweg gleich geblieben und wurde im Kontext der ersten zwei Phasen erreicht. Mit diesem Erfolg einher geht allerdings auch eine neue Interpretation des Ziels, das nur auf Basis der neuen Voraussetzungen entstehen konnte. Dabei ist für uns von Bedeutung, dass die identifizierten Phasen einander nicht

²⁴ Vgl. Glott, Rüdiger; Ghosh, Rishab (2010): Analysis of Wikipedia Survey Data: Age and Gender Differences. <http://www.wikipediasurvey.org>.

²⁵ Vgl. Wikimedia Foundation (2011): Wikipedia Editors Survey. https://meta.wikimedia.org/wiki/Editor_Survey_2011

²⁶ In einem Artikel vergleicht die Journalistin Jenny Kleeman beispielsweise die Liste pornografischer Schauspielerinnen mit der Liste weiblicher Dichterinnen in der Wikipedia. Die erste sei detailliert ausgearbeitet und mit zahlreichen Quellen hinterlegt. Die zweite besteht schon wesentlich länger und hat kaum ein Drittel der Beitragendenzahlen und noch weniger als ein Drittel der Edits. Siehe: Kleeman, Jenny (2015): The Wikipedia Wars: Does It Matter If Our Biggest Source of Knowledge Is Written by Men?, in: New Statesman, 26 May. <http://www.newstatesman.com/lifestyle/2015/05/wikipedia-has-colossal-problem-women-dont-edit-it>.

²⁷ Vgl. Reagle, Joseph; Rhue, Lauren (2011): Gender Bias in Wikipedia and Britannica, International Journal of Communication, 5, S. 1138–1158.

²⁸ Vgl. z.B. <https://wikimediafoundation.org/2018/02/05/wikimania-cape-town-ubuntu/>

ablösen, sondern jeweils die vorhergehenden beinhalten. Mit jeder Phase kommt eine weitere Interpretation dazu und ergänzt das, was die Wikipedia ist und sein soll. Historisch gesehen, bauen die Interpretationen also aufeinander auf.

Das zweite zentrale Ergebnis der Grafik ist für uns, dass die drei Interpretationen gleichzeitig im Widerspruch zueinander stehen. Konflikte entstehen nicht nur innerhalb einer Phase über die Frage, wie eine Zielsetzung zu erreichen ist, sondern auch, weil heute alle gleichzeitig gelten und sich gegenseitig bedingen und teilweise behindern. Damit sind Errungenschaften und Konfliktpotenzial Ausdruck ein- und derselben Entwicklungsstufe. Wir sehen im Spannungsverhältnis der drei Interpretationen ein Dilemma, das sich nicht verhindern oder beseitigen lässt, sondern mit dem ein Umgang gefunden werden kann und muss. Grundvoraussetzung ist, dass seine Komplexität als gegeben angenommen wird und allen Beteiligten bewusst ist.

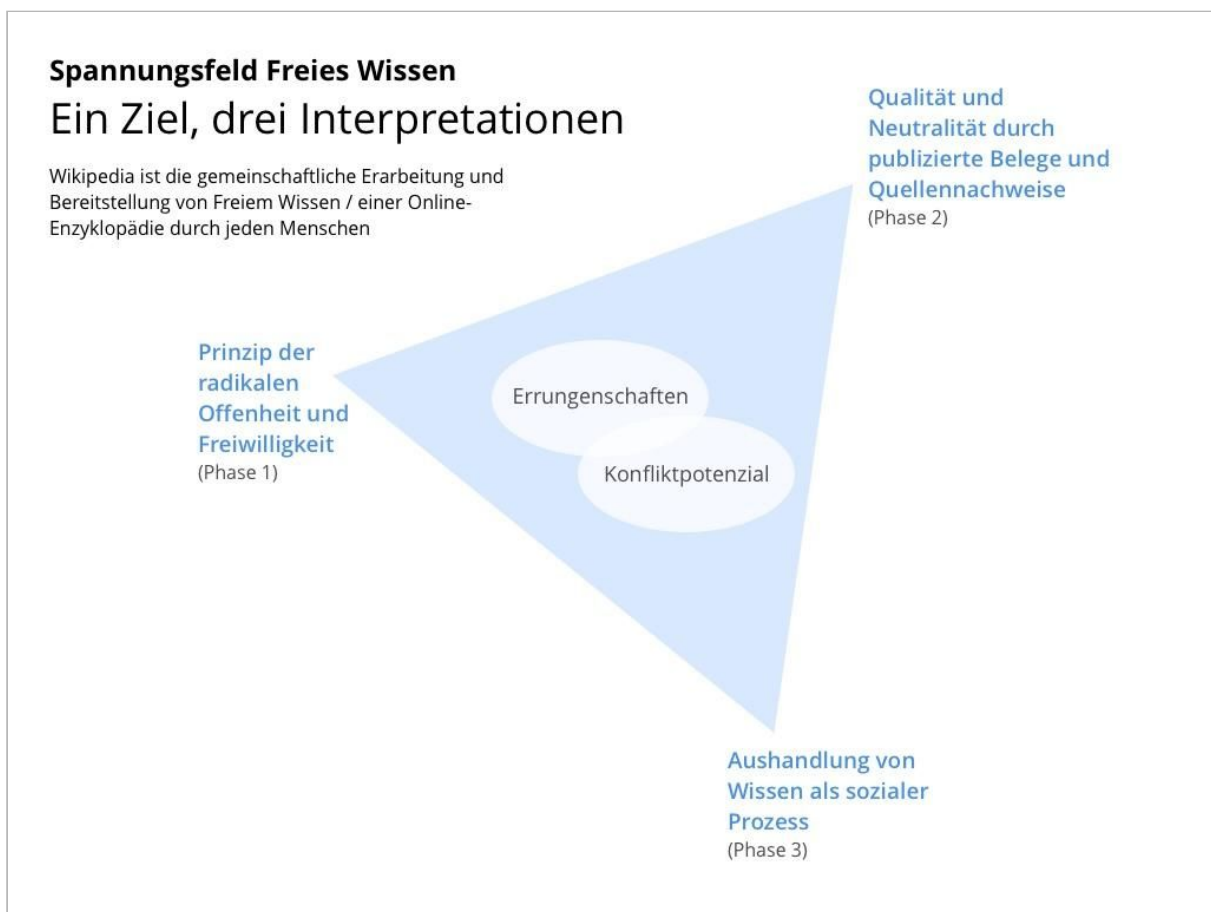


Abb. Spannungsfeld Freies Wissen: Die drei Interpretationen dienen alle dem übergeordneten Ziel der Wikipedia und sind auch die Zwischenziele der drei Phasen. Aufbauend betrachtet erklären sich daraus die Errungenschaften der Wikipedia. Die drei Interpretationen stehen aber im Widerspruch zueinander und bieten Konfliktpotenzial. Wir sehen darin ein Dilemma.

Errungenschaften

Die Errungenschaften der Wikipedia lassen sich mit unserem Modell erklären, indem mehrere Interpretationen aufeinander aufbauen. Das wird an folgenden Beispielen sichtbar.

- **Relevanz:** Die Wikipedia gehört zu den zehn am häufigsten frequentierten Webseiten der Welt.²⁹ Möglich ist das nach unserem Modell, weil die Wikipedia zum einen bekannt ist (Ergebnis aus Phase 1) und viele qualitativ hochwertige Inhalte anbietet (Ergebnis aus Phase 2).
- **Produktiver Dialog:** Die Wikipedia ist die größte Sammlung von Wissen.³⁰ In der Studie „The Wisdom of Polarized Crowds“ kommen die Autor*innen zu dem Schluss, dass die hitzigen Debatten polarisierter Gruppen von Beitragenden bei Artikeln zu sozialen oder politischen Themen in der Regel nicht problematisch, sondern produktiv ausgehen.³¹ Wir schlussfolgern daraus, dass hitzige Debatten per se kein Problem sind, sondern auch als Mittel und Weg hin zu mehr Qualität und Diversität funktionieren können. Daraus leitet sich lediglich eine Forschungsfrage ab, *wie und warum* eine hitzige Debatte zum Konflikt wird. Der produktive Dialog entsteht nach unserem Modell durch eine möglichst breite Beteiligung von Nutzer*innen (Ziel aus Phase 1), der Wikipedia als Ort für die Aushandlung von Wissen (Ziel aus Phase 3), bei gleichzeitigem Anspruch an Qualität und Neutralität (Ziel aus Phase 2).
- **Spiegel und Stärkung von Diversität** am Beispiel weiblicher Biografien: Ein Blick auf die Statistik zu biografischen Artikeln der deutschsprachigen Wikipedia zeigt folgendes. Nur 14,8 % der Biografie-Artikel behandeln Frauen. Betrachtet man aber die zeitliche Verteilung, liegen Artikel über Frauen mit Geburtsjahrzehnt ab den 1940ern mit 15,9 % über diesem Durchschnitt. Die Zahl steigt mit jedem Jahrzehnt bis auf 67,9 % in den 2000ern.³² Wir schlussfolgern, dass sich in der Wikipedia zum einen der Kampf und die Bewegung für die Sichtbarkeit von Frauen in der Gesellschaft widerspiegelt und zum anderen die Wikipedia selbst zum Ziel dieser Sichtbarkeit beiträgt. Nach unserem Modell ist diese Errungenschaft vor allem im sozialen Prozess der Aushandlung von Wissen (Ziel aus Phase 3) zu verorten. Wir vermuten, dass aber auch ein höherer Frauenanteil in neueren Quellennachweisen und Belegen dazu beiträgt (Ziel aus Phase 2).
- **Freies Wissen:** Am Projekt der Wikipedia wird das Konzept von „Freiem Wissen“ für viele Menschen direkt erfahrbar. Im Interview für das von Wigwam erstellte Kampagnenkonzept sagt ein Freiwilligen-Experte: „Das Hauptsujet der Wikipedia ist ‚Freies Wissen‘. Das ist aber so abstrakt, da diskutierst du erstmal, was Freies

²⁹ Vgl. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Statistik>

³⁰ Vgl. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Größenvergleich>

³¹ Siehe Kommentierte Literaturliste Shi et al. 2019. Die Studie untersucht englischsprachige Edits aus den USA.

³² Vgl. https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Statistik_der_Biografien#Geschlecht

Wissen eigentlich ist und ob die Wikipedia das nur sammelt oder sogar schafft.“³³ (Ziel aus Phase 3). Weiterhin wird ein Fundraising-Experte zitiert: „Unter den zehn größten Websites ist die Wikipedia die einzige, die offen zugänglich ist und die man mitbeeinflussen kann. Von den Open-Source-Projekten finde ich Open Streetmap und Wikipedia am interessantesten.“³⁴ (Ziel aus Phase 1 und 3)

Konfliktpotenzial

Obwohl die verschiedenen Interpretationen alle zum übergeordnete Ziel von Freiem Wissen beitragen, stehen sie doch im Widerspruch zueinander und bringen damit selbst Konflikte hervor. Dies wird an den folgenden Beispielen sichtbar.

- **Spiegel der ungleichen Gesellschaft:** Der Anspruch aus Phase 3 steht im Widerspruch dazu, dass Wissen durch Publikationen belegbar sein muss (Ergebnis aus Phase 2), denn damit überträgt sich der Grad an Diversität der Publikationen auch auf die Wikipedia. Ebenfalls überträgt sich der Grad an Diversität der Beitragenden (reale Umsetzung der offenen Beteiligung aus Phase 1) auf die Wikipedia.³⁵ So werden Deutungshoheiten, Machtstrukturen und Ungleichheiten aus der Gesellschaft reproduziert.³⁶ Ziehen wir erneut die Statistik zu biografischen Artikeln in der deutschsprachigen Wikipedia heran und lesen sie aufgeschlüsselt nach Tätigkeiten: Den höchsten Anteil an Frauen haben die Kategorien „Model“ (90,3 %) und „Pornodarsteller“ (78,7 %). Bei den „Wissenschaftlern“ schafft es keine Kategorie über einen Frauenanteil von 20 %.³⁷ Zu Ursachen und Auswirkungen von Diversität, zum Beispiel bezüglich Gender oder Nord-Süd-Gefälle, gibt es umfangreiche Forschung und viele Beispiele, die an dieser Stelle nicht weiter ausgeführt sind.
- **Negative Effekte von Offenheit:** Eines der wichtigen Voraussetzungen ist das Prinzip der radikalen Offenheit und Freiwilligkeit der Wikipedia (Ziel der Phase 1). Auch wenn jeder Mensch dazu beitragen könnte, ist aber nicht jeder dazu in der Lage. Es braucht ein Mindestmaß an technischem Verständnis, kognitiven Fähigkeiten sowie Zugang zu materiellen und zeitlichen Ressourcen. Die für Offenheit getroffenen Maßnahmen schließen also ungewollt potenzielle Nutzer*innen aus, die für die Diversität im Wissen notwendig wären. (Voraussetzung für das Ziel aus Phase 3).³⁸ Außerdem bedeutet die Offenheit der Gemeinschaft auch ein Risiko für exkludierende Kommunikation Einzelner. Damit erschwert das Prinzip der radikalen Offenheit und Freiwilligkeit (aus Phase

³³ Siehe Kommentierte Literaturliste Seidenberg et al. 2016 S.10.

³⁴ Vgl. ebd. S.15.

³⁵ Siehe Kommentierte Literaturliste Ford 2017 und Buchem et al. 2014.

³⁶ Siehe dazu auch Kapitel „Gender als Brennglas der Diversität“

³⁷ Vgl. https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Statistik_der_Biografien#Tätigkeiten. Es ist uns bewusst, dass die Kategorien männliche Bezeichnungen sind. Wir haben sie aus der Statistik übernommen und deshalb als Zitat gekennzeichnet.

³⁸ Siehe Kommentierte Literaturliste Buchem et al. 2014 und Dobusch 2017.

1) die Debatten um Qualität, Neutralität und Diversität in den Artikeln (Ziele aus Phase 2 und 3).³⁹

Unser Modell spiegelt diese Forschungen wider. Neu ist, dass diese Konflikte als ein Dilemma des übergeordneten Ziels verstanden werden können. Maßnahmen und Argumentationen zur Stärkung einer der Interpretationen gehen auf Kosten der anderen, und dies in alle Richtungen. Je stärker auf radikale Offenheit oder publizierte Belege beharrt wird, desto schwieriger wird das Einbeziehen des Wissens von Minderheiten und Benachteiligten. Je ernster der Anspruch an Diversität genommen wird, desto mehr Fragen stellen sich zu den Effekten und Grenzen der Prinzipien Offenheit und Belegbarkeit.

Wir vermuten, dass Positionen, die aus den Interpretationen resultieren, von jeweils verschiedenen Nutzer*innen unbewusst eingenommen werden und sie damit unausweichlich im Konflikt miteinander stehen. Unser Modell zeigt damit auf, dass bestimmte Konflikte fälschlicherweise als persönlich oder politisch wahrgenommen werden, diese aber im Ziel der Wikipedia selbst begründet liegen.

3.2 Im Dialog mit den eigenen Daten: Reflexion der Problemanalyse

Im Kapitel 3.1 haben wir die drei Phasen der Wikipedia mit den drei korrespondierenden Zwischenzielen als zentrales Ergebnis unserer Problemanalyse vorgestellt. In diesem Unterkapitel wollen wir uns die Präkonzepte noch einmal in Erinnerung rufen, die wir in Kapitel 2.1.2 formuliert haben und mit denen wir in den Forschungsprozess gestartet sind. Im Dialog mit unseren eigenen Daten überprüfen wir diese Annahmen nun mithilfe der vorausgegangenen Problemanalyse. Die folgende Tabelle stellt die Annahmen vor und nach unserer Forschung gegenüber.

	Präkonzepte vor der Analyse	Schlussfolgerung nach der Analyse
1	Konflikte lassen sich entlang der Zeitachse (kurzfristig/langfristig) und anhand des Inhalts (thematisch/persönlich) typisieren.	Konflikte lassen sich entlang der drei Phasen einordnen und erklären.
2	Das Verhalten der Administrator*innen ist für den Umgang mit Konflikten bedeutsam.	Laut Sekundärliteratur haben die Übernahme von Wikipedia-Rollen und ein längerfristiges Routinehandeln in der Community einen Einfluss auf den Umgang von aktiven Community Mitgliedern mit Konflikten.

³⁹ Siehe Kommentierte Literaturliste Dobusch 2017.

3	Ein Bewusstsein und eine Kommunikation über die Aushandlung von Wissen und die informellen Machtstrukturen ist in der Community möglicherweise nur bedingt vorhanden.	Die Primärquellen zeigen durchaus ein Problembewusstsein; die Aushandlung wird allerdings auf eine bestimmte Art und Weise gedeutet, die in der zweiten Phase verhaftet ist. ⁴⁰
4	Der „raue Ton“ innerhalb der Community ist eine wiederkehrende Beschreibung, deren strukturelle sowie persönliche Entstehung vertieft werden soll.	Der „raue Ton“ ist Ausdruck einer normativen Haltung. Aktive Mitglieder der Community verteidigen damit, was sie für richtig und wichtig halten.
5	Es gibt ein grundlegendes Paradox zwischen dem Anspruch an Qualität der Inhalte und Diversität der Beitragenden.	Es gibt ein grundlegendes Paradox zwischen dem Anspruch an Qualität der Inhalte und Diversität der Beitragenden.
6	Der gezielte Umgang mit Ehrenamtlichen/Freiwilligen (im Verständnis eines Volunteer Management) scheint bisher keine zentrale Bedeutung für die Community zu haben.	Wir haben in der Sekundärliteratur keine und in der Primärliteratur nur vereinzelte Hinweise darauf gefunden. In der Community gab es Bestrebungen in Richtung eines selbstorganisierten Community Management. ⁴¹
7	Wir übernehmen die Typologie zu den Hürden aus 1. Berechtigung 2. Literacy und 3. Zugehörigkeitsgefühl.	Diese Systematik kann auch weiterhin helfen, die Rollen, Strukturen und Instanzen zu ordnen, ist aber nur ein Zugang unter vielen möglichen.

Um zu erläutern, welche Konsequenz diese Schlussfolgerungen für das Verständnis von Konflikten, die Rolle der Admins sowie das Brennglas Gender haben, widmen wir diesen drei Themen eine eigene hier anschließende Diskussion. Wir schließen dieses Kapitel mit möglichen Gelingensfaktoren sowie einer Diskussion zur Messbarkeit von Konfliktindikatoren.

⁴⁰ In der zweiten Phase „Qualität“ ist der Aushandlungsprozess darauf ausgerichtet, das richtige Wissen nach vorher festgelegten Regeln und Prozessen zu identifizieren und zu verteidigen. Die Richtlinie des neutralen Standpunkts gehört zu den wesentlichen Werkzeugen, um diesen Aushandlungsprozess anzuleiten. In der dritten Phase „Diversität“ wird nun um die Deutung des richtigen Wissens selbst verhandelt. Ein neutraler Standpunkt ist dafür immer noch wichtig. Es ist aber z.B. streitbar, ob online einfach auffindbare Links als einziger Nachweis für relevante Quellen dem aktuellen Wissensbegriff gerecht werden.

⁴¹ Vgl. z.B.

https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Nichtadministrative_Konfliktbew%C3%A4ltigung/Guide-Camp/Guide-Camp-01

3.2.1 Definitionen zu Konflikt und Regelwerk

Im Briefing von WMDE wurde die Analyse, Darstellung und Bewertung vorhandener Strukturen, Prozesse, Regeln und Instanzen der Konfliktbearbeitung in der deutschsprachigen Wikipedia gewünscht. Wir möchten an dieser Stelle den Stand unserer Erkenntnisse teilen.

Was ist überhaupt ein Konflikt?

Um diese Frage zu beantworten, sind wir mit einer vorläufigen Konflikttypologie von WMDE entlang der Zeitachse (kurzfristig/langfristig) und des Inhalts (thematisch/persönlich) als Grundlage gestartet.⁴² In unserer Analyse der Sekundärquellen hat sich bestätigt, dass sich verschiedene „typische“ Konfliktverläufe nachvollziehen lassen. Über deskriptive Darstellungen dieser Verläufe geht die Forschungsliteratur nicht hinaus: Kontroversen verlaufen demnach zunächst produktiv – auf Diskussionsseiten oder als Edit Wars – und enden 1. in „Resolution“ (Einigkeit der beiden Streitparteien), 2. „Closure“ (Entscheidung durch Dritte) oder 3. „Abandonment“ (Rückzug einer Streitpartei).⁴³ Eine Ergänzung zu dieser strategischen Einordnung von Konflikten ist ihre thematische Gruppierung. Inhaltliche Edit Wars, eindeutiger Vandalismus und Trollerei sowie die Einflussnahme durch kommerzielle Interessen und systematischer Bias lassen sich hierbei unterscheiden.⁴⁴

Diese verschiedenen inhaltlichen und zeitlichen Ausprägungen von Konflikt machen deutlich, dass wir in der Auseinandersetzung immer klar abgrenzen sollten, welche Arten von Konflikten wir meinen, weil sie unterschiedliche Ursachen haben und in den drei Phasen auch unterschiedlich ausgeprägt sind und wahrgenommen werden. Wie wir in der Darstellung der Entwicklungsphasen der Wikipedia gezeigt haben, wird das Aushandeln von Wissen ab der zweiten Phase immer bedeutender und markiert damit den Übergang in die dritte Phase. In den Kontroversen ist das Ringen um Worte und Informationen nicht nur ein Ringen um Qualität, sondern eben auch ein Ringen um Deutungshoheit und damit implizit ein Ringen um Macht und die Anerkennung einer bestimmten Sicht der Welt.⁴⁵ Mit diesem Aushandeln kommt bestimmten Kontroversen und Konfliktformen wie Edit Wars und Vandalismus eine neue Bedeutung zu.

Der Umgang mit Konflikten ist im Fall der durch die Wikipedia Community nicht-legitimierte Benutzerrollen für die erste und zweite Phase eindeutig,

⁴² Die genannte Konflikttypologie ist Teil von ersten Überlegungen, die uns mit der Aufgabenstellung für diese Analyse vorlagen.

⁴³ Siehe Kommentierte Literaturliste Kallas 2015.

⁴⁴ Systematischem Bias ist ein kognitiver Wahrnehmungsprozess der Verzerrung der Realität. Vgl. https://de.wikipedia.org/wiki/Kognitive_Verzerrung Für die genannten Beispiele dieser systematischen Verzerrung für die Wikipedia siehe Kommentierte Literaturliste Martin 2018.

⁴⁵ Siehe Kommentierte Literaturliste Gredel 2018.

beispielsweise bei Vandal*innen, Trollen und Sockenpuppen.⁴⁶ Hier lässt sich ein Regelverstoß feststellen.⁴⁷ Auch in der dritten Phase lassen sich solche Regelverstöße formal eindeutig identifizieren. Doch möglicherweise gehen sie auf einen verlorenen Kampf um die Deutung von Wissen zurück. Gerade die Resignation einer Konfliktpartei oder deren formaler Ausschluss durch Sperren können einen andauernden Konflikt auslösen, der möglicherweise an gleicher oder anderer Stelle in der Wikipedia wieder hervortritt. Eine Konfliktpartei sieht sich dabei eindeutig im Recht und verteidigt die soziale Norm der Wikipedia.⁴⁸ Die andere Konfliktpartei verteidigt hingegen ihre Deutung von Wissen. Durch ihren Rückzug kann diese Kontroverse zu einem anhaltenden persönlichen Konflikt werden, weil diese Konfliktpartei den Deutungskampf verloren hat und nicht mehr Teil einer produktiven Auseinandersetzung ist.⁴⁹

Was und wie ist das Regelwerk der Wikipedia?

Mit der zweiten Phase sind ein umfassendes Regelwerk und eine Struktur entstanden, die sich mit inhaltlichen Konflikten befassen und somit die Qualität der Beiträge verbessern. Zwischen 2003 und 2005 ist die Anzahl der administrativen Seiten beispielsweise achtmal so stark gewachsen wie die Anzahl der Artikelseiten.⁵⁰ Generell ist unsere Wertung dazu: Das Regelwerk ist umfangreich und komplex. Wir nehmen an, es hat sich 1. aus der Community selbst, 2. im Sinne der normativen Zielsetzung der zweiten Phase entsprechend und 3. nach Bedarf entwickelt und verändert. Das betrachten wir grundlegend als ein Zeichen für eine lebendige Community. Wir stießen weder bei den Primär- noch bei den Sekundärquellen auf eine umfassende Darstellung des in der Wikipedia entstandenen Regelwerks.⁵¹ Wir möchten uns in unserem Wissens- und Erfahrungsstand nicht anmaßen, einzelne Elemente daraus zu bewerten, da wir weder dessen Historie noch Konsequenzen vollständig abschätzen können. Eine vereinfachte Abbildung, wie verschiedene Elemente des Regelwerks zusammenhängen, könnte Teil einer zweiten Analysephase in diesem Projekt sein. Wir glauben allerdings,

⁴⁶ Die Community unterscheidet verschiedene Benutzerrollen. Vgl. <https://de.wikipedia.org/wiki/Benutzerrolle> Für die Erläuterung von Vandalen, Trollen und Sockenpuppen siehe Gredel.

⁴⁷ Siehe Kommentierte Literaturliste Wulczyn 2017.

⁴⁸ In einer Studie haben Rost et al. (2016) gezeigt, dass paradoxerweise gerade nicht-anonyme Kommentator*innen aggressiver als anonyme handeln. Das liegt daran, dass die „Schimpfenden“ sich als Verteidiger sozial geteilter Normen verstehen und dies mit Klarnamen wirksamer gelingt. Übertragen auf die Wikipedia würde das bedeuten, dass einzelne Konfliktparteien möglicherweise aggressiver kommunizieren, wenn sie sich als solche „Verteidiger“ sozialer Normen verstehen. Vgl.

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0155923>

⁴⁹ Siehe Abschnitt „Messbare Konfliktindikatoren“

⁵⁰ Vgl. Viégas, Fernanda; Wattenberg Martin; Kriss Jesse; Van Ham, Frank (2007): Talk Before You Type. Coordination in Wikipedia. in: HICSS 2007: 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, Big Island, Hawaii, 03–06 January, S.78.

⁵¹ Eine gute, aber ebenfalls nicht vollständige, Gesamtsicht der Rollen und Strukturen ist in der Literaturliste der Primärquellen zu finden. Siehe: „Benutzer*innengruppenschema“, „Benutzer (Rechte)“ und „Wikipedianer (Rollen)“.

dass unsere Erkenntnisse zu den Phasen auch bereits zu diesem Zeitpunkt Mitglieder der Community oder WMDE dazu befähigen, einzelne Elemente zu verorten und zu bewerten.

Aus der Sekundärliteratur übernehmen wir die Einschätzung, dass das Regelwerk, das mehrheitlich in der zweiten Phase entstanden ist, durchaus dazu beitragen kann, dass bestimmte Diskussionen um die Deutungshoheit von Wissen und systematische Verzerrungen nicht geführt werden, da formal kein falsches Verhalten offenkundig wird. Anhand seiner eigenen Wikipedia-Benutzer-Seite kreiert Martin (2018) ein Fallbeispiel, um zu zeigen, wie systematischer Bias auch mithilfe der Policies aufrechterhalten werden kann. So wurden große Teile seiner Inhalte von anderen Autoren gelöscht, durch negative Darstellungen verändert und um einseitig kritische Quellen ergänzt. Bei diesen Quellen handelt es sich eher um negative Nachrichtenquellen statt akademische Referenzen mit Peer Review, die positiv auf die Arbeit des Sozialwissenschaftlers verweisen. Oberflächlich werden die Regeln der Wikipedia also eingehalten und führen doch zu einer Verzerrung in der inhaltlichen Bewertung und Gewichtung – zumindest aus Perspektive des Autors.⁵² Diese Verzerrung wird auch von anderen Autor*innen festgestellt.⁵³ In der Diskussion zu Gender-Ungleichheiten greifen wir diesen Aspekt noch einmal auf.

3.2.2 Bedeutsamkeit der Admins

In den Primärquellen haben wir verschiedene Ansichten zu der Bedeutsamkeit von Administrator*innen gefunden: Eine davon ist die Annahme, dass Admins lediglich Regeln ausführen, die die Community aufgestellt hat. An anderer Stelle werden die Aufgaben der Admins mit wichtigen Managementaufgaben verglichen, wie es in vielen Freiwilligenorganisationen praktisch gelebt wird. In einer weiteren Quelle ist vom „Ermessensspielraum, um je nach Schwere des Verstoßes geeignet zu reagieren“ die Rede.⁵⁴ Zu anderen Rollen bzw. Rechten in der Wikipedia sind uns auf den ersten Blick keine derartigen Interpretationsspielräume aufgefallen, was nicht heißt, dass es diese nicht gibt. Wir vermuteten daher, dass die Arbeit der Admins eine zentrale Bedeutung im Umgang mit Konflikten hat.

⁵² Siehe Kommentierte Literaturliste Martin 2018.

⁵³ In ihrer geschichtswissenschaftlichen Analyse der Wikipedia-Seite zur Widerstandsbewegung Weiße Rose kommen die Autor*innen zu dem Schluss, dass Ergebnisse der inhaltlichen Kontroversen auf der Diskussionseite durch die Quellenverweise nicht adäquat abgebildet werden: „Bemerkenswert bleibt, dass diese Meinungsverschiedenheiten bei der erst vor einiger Zeit erfolgten Kürzung der Literaturliste keine Rolle mehr spielten. Ein Kriterium für die Wichtigkeit von Titeln war die Auflagenhöhe von Büchern [...]. Indem die beiden Publikationen von Bald und Zankel jetzt ein Fünftel des Literaturüberblicks einnehmen, kommt ihnen ein Gewicht zu, das sie in der Fachdiskussion nicht haben“ (S. 162). Siehe Kommentierte Literaturliste Heinrich/Gilowsky 2017.

⁵⁴ Siehe Kommentierte Literaturliste „Kurier“, „Wikistress“ und DCB 2016.

In der Sekundärliteratur haben wir keine eindeutigen Hinweise zur Rolle von Administrator*innen im Zusammenhang mit der Entstehung von Konflikten gefunden. Auch wenn die Daten von 2006 für die vorliegende Untersuchung schon sehr weit zurückliegen, lohnt sich diesbezüglich eine ausführlichere Betrachtung der Analyse von Stegbauer (2009).⁵⁵ Sein Kernargument ist, vereinfacht gesagt, dass „das positionale System das treibende Moment für das Engagement innerhalb der Wikipedia ist.“⁵⁶ Mit dem positionalen System meint er die informellen und formellen selbstorganisierten Strukturen der Wikipedia. Laut Stegbauer (2009) hat sich eine Führungsriege herausgebildet und verfestigt, die – ganz im Sinne der Zielsetzung der zweiten Phase – die Professionalisierung der Organisationsstrukturen der Wikipedia ermöglicht.⁵⁷ Diese Verfestigung der Führungsschicht ist die nachvollziehbare Reaktion auf die Anforderungen, die an die Wikipedia in der „Wachstumsphase“ herangetragen werden, also die Qualitätssicherung der Inhalte sowie den Umgang mit Anfragen von außen.

Diese Entwicklung kennen wir auch von anderen Organisationsformen, z.B. Parteien, doch gleichzeitig haben wir es bei der Wikipedia mit der Besonderheit des freiwilligen, nicht-professionellen Engagements zu tun. Weitere Aufgaben sind für die Administrator*innen und weitere Aktive schließlich kaum noch zu erledigen: „Eine stärkere Einbeziehung demokratischer Elemente erscheint in dieser Situation der ständigen Herausforderung kaum möglich. Schließlich muss man das Wachstum mit den einhergehenden Begleiterscheinungen, wie beispielsweise ansteigender Vandalismus, eine Zunahme an Presseanfragen und immer mehr Leute, die mitarbeiten wollen, in den Griff bekommen und zusätzlich dem emanzipatorischen Anspruch noch gerecht werden. Um die Aufgaben zu erledigen, sind wenigstens in einigen Bereichen ‚klare‘ Beziehungen notwendig. Man braucht eine verlässliche Grundlage, auf der man agiert. Diese entsteht durch Gewohnheit, aber auch dadurch, dass einmal etablierte Konventionen angewendet werden, ohne dass eine Hinterfragung stattfindet.“⁵⁸

Gleichzeitig entwickelt sich laut Stegbauer (2009) die Organisationsstruktur der Wikipedia fortwährend aus einer komplexen Dynamik. So übernehmen die Teilnehmer*innen auch informell Aufgaben und füllen Positionen aus, selbst wenn die formalen Führungsstrukturen besetzt und damit verfestigt sind. Der Soziologe untersucht daher „Aktive“, das sind Wikipedianer*innen, die administrieren, Artikel betreuen und schreiben, die Anfragen an Wikipedia abarbeiten, Qualität sicherstellen, Vandal*innen jagen, vermitteln oder Vorstandsfunktionen des Vereins Wikimedia

⁵⁵ Die Analyse bezieht sich auf eine Stichprobe von 300 Artikeln aus der Wikipedia im Jahr 2006 sowie 20 qualitative Interviews 2007 und 2008.

⁵⁶ Siehe Kommentierte Literaturliste Stegbauer 2009: S. 173.

⁵⁷ „Mit unserer Analyse können wir nachweisen, dass nur wenige Teilnehmer in eine zentrale Position in Wikipedia vordringen. Es sieht sogar so aus, als sei ein Vordringen heute kaum mehr möglich, denn 86 % derjenigen, die in Cluster 7, dem Cluster mit den zentralen Teilnehmern zusammengefasst sind, sind bis Oktober 2005 eingestiegen. Danach war die Führungsriege für neue Teilnehmer kaum mehr erreichbar“ (S. 95). Siehe Kommentierte Literaturliste Stegbauer 2009.

⁵⁸ Siehe Kommentierte Literaturliste Stegbauer 2009: S. 191.

Deutschland e.V. erfüllen. Schließlich kann er in seiner Analyse der Koordinationsmechanismen von verschiedenen Konflikten bei der Produktion von Inhalten keine zentrale Bedeutung der Administrator*innen nachweisen.⁵⁹

Vielmehr scheint es so zu sein, dass erstens, die sozialen Dynamiken „von außen“ in den Kommunikationsraum der Wikipedia hineinwirken.⁶⁰ Zudem scheint der Faktor Zeit relevant zu sein.⁶¹ So stellt Stegbauer (2009) fest, dass sich die Einstellung der Aktiven in der Wikipedia von einer „Aufklärungsideologie hin zu einer Produktideologie“ wandelt.⁶² Zu Beginn kommen viele Autor*innen zur Wikipedia, um sich für Freies Wissen einzusetzen, zu dem jede*r beitragen kann. Nach einer längeren Zeit in der Community verändert sich der Fokus darauf, die inhaltlich beste Enzyklopädie zu erarbeiten. Dieser Wandel zeigt sich vor allem bei allen aktiven Teilnehmer*innen, die zum Kern bzw. zu einer Führungsposition in der Community einzuordnen sind. Der Konflikt entbrennt schließlich zwischen Vertreter*innen dieser beiden ideologischen Haltungen. Er endet schließlich in verschiedenen Reaktionen auf die Enttäuschung der jeweiligen eigenen Überzeugungen. Die von Stegbauer (2009) vorgeschlagene Typologie unterscheidet „Aussteiger, Kämpfer, Verdränger, Anpasser, Erleuchtete und Motivierte“.⁶³ Auch bei Pentzold (2013) finden wir die Feststellung wieder, dass ein längerfristiges Engagement und Routinehandeln aktiver Wikipedianer*innen damit einhergeht, dass sie als bereits aktive Beitragende ihre Einstellungen und Überzeugungen eher gegen die neuer

⁵⁹ „Allerdings sind die Administratoren im diskutierten Zusammenhang keineswegs, wie geglaubt (und sich schon im Beispiel des Artikels ‚Logik‘ nicht bewahrheitet hatte), in zentralen Positionen. Sie gehören vielmehr der Peripherie an und sind kaum an den Auseinandersetzungen beteiligt. Wenn also an dieser Stelle die Übertragung von positionalen Attributen auf die Struktur der Diskussion des Artikels nicht stattfindet, dann kann man daraus schließen, dass die positionale Struktur auf der Diskussionsseite des Artikels ‚Massaker von Srebrenica‘ auf eine andere Weise entsteht“ (S. 126–127). Siehe Kommentierte Literaturliste Stegbauer 2009.

⁶⁰ Vgl. „Jedes moralisch hochaufgeladene Thema kennt Urteile und Vorurteile. So ist es auch hier. Vorurteile sind Zuschreibungen. Solche Zuschreibungen wirken von außen in den Diskussionsraum hinein – mit der Herkunft etwa sind Erwartungen verbunden, wer in welcher Weise einen Standpunkt vertreten wird. Und tatsächlich finden wir die erwarteten Konfliktlinien, die schon im Bosnienkrieg eine Rolle spielten, auch in der Auseinandersetzung um den Artikel über das Massaker. Das bedeutet, dass in dem Artikel die Struktur der Bürgerkriegsauseinandersetzung im Kleinen aufscheint. Sie ist dabei gebrochen durch die wikipediaeigenen Regeln, durch die Wirkung der die Konflikte umgebenden Technik, der sozialen Infrastruktur von ‚neutraleren‘ Teilnehmern, von Administratoren und konflikt erfahrenen Teilnehmern etc.“ (S. 133). Siehe Kommentierte Literaturliste Stegbauer 2009.

⁶¹ Vgl. „Die Analyse verdeutlicht darüber hinaus aber auch, dass die Dynamik der Auseinandersetzung ein wesentliches Moment dafür ist, welche Beteiligungsmöglichkeiten sich eröffnen. Das bedeutet, dass der Zeitpunkt, an dem jemand in den Kommunikationsraum eintritt, dafür von Bedeutung ist, ob jemand die Chance erhält, in die ‚Gemeinschaft‘ der Wikipedianer aufgenommen zu werden oder nicht“ (S. 133). Siehe Kommentierte Literaturliste Stegbauer 2009.

⁶² Siehe Kommentierte Literaturliste Stegbauer 2009: S. 297.

⁶³ „Wir beobachten zwei Tendenzen bezüglich des Ideologiewandels: Der eine Teil wünscht sich eine qualitativ hochwertige Enzyklopädie, an der nur ‚gute‘ Autoren arbeiten dürfen (bei diesen Teilnehmern hat sich der Ideologiewandel vollzogen), der andere Teil wehrt sich gegen Handlungen der Führungsschicht (explizit werden immer wieder Administratoren genannt). Einige stellen mit dieser Begründung sogar ihre Mitarbeit an der Wikipedia ein“ (S. 297–301). Siehe Kommentierte Literaturliste Stegbauer 2009.

Autor*innen verteidigen und im Zweifel auch gegen diese ankämpfen. Im Sinne der Zwischenzielsetzung der zweiten Phase ist das, wie oben beschrieben, nachvollziehbar und funktional.

3.2.3 Gender als Brennglas der Diversität

Die Herausforderung beim Umgang mit Diversität in der Wikipedia lässt sich beim Thema Gender wie unter einem Brennglas beobachten. Wir schließen von der Kategorie Gender nicht nur auf die Konstruktion von Geschlecht, sondern auf den Umgang mit der Vielfalt von Wissen in der Wikipedia-Community generell.⁶⁴ Wir gehen davon aus, dass sich unsere Beobachtungen zu den Auswirkungen der Kategorie Gender auf die Produktion und Deutung von Inhalten auch auf weitere unterrepräsentierte Gruppen und Perspektiven übertragen lassen. Wir möchten die Diskussion um Gender gerade deshalb hier noch einmal explizit hervorheben. Denn es ist nicht so, dass dieses Thema noch nicht identifiziert ist: Die erste wissenschaftliche Studie weist den Gender Gap in der Wikipedia bereits 2008 nach.⁶⁵ Das Scheitern bisheriger Maßnahmen im Umgang mit Gender-Ungleichheiten wurde dann 2017 durch Jimmy Wales anerkannt.⁶⁶ Doch trotz der lange bekannten Diagnose gelingt die gezielte Ansprache von Frauen nur langsam. Wir vermuten daher, dass tieferliegende Ursachen dazu führen.

Das Schreiben und Bearbeiten in der Wikipedia setzt, so die Forschung, kompetitives und aggressives Verhalten voraus, das nicht mit traditionell weiblichen Gender-Rollen vereinbar scheint.⁶⁷ Der „raue Ton“ ist eine normative und funktionale Entwicklung der Qualitätssicherung der zweiten Phase. Mit Blick auf die Zielsetzung der Diversität in der dritten Phase wird er allerdings zur Hürde. Für die englischsprachige Wikipedia gibt es einige wenige Arbeiten, die sich explizit mit der Erfahrung von Frauen in der Community beschäftigen. Eine Studie von 2015 ermittelt, dass Autorinnen bestimmte Arbeiten in der englischsprachigen Wikipedia vermeiden, weil sie nicht Ziel von Anfeindung, Trollerei oder anderen Formen der Einschüchterung werden, sondern ihre Arbeit gern produktiv fortsetzen möchten.⁶⁸

⁶⁴ Wir verwenden den Gender-Begriff wie hier definiert: <https://de.wikipedia.org/wiki/Gender>.

⁶⁵ Vgl. Glott, Rüdiger; Ghosh, Rishab (2010): Analysis of Wikipedia Survey Data: Age and Gender Differences. <http://www.wikipediasurvey.org>.

⁶⁶ Vgl. <https://www.thejournal.ie/wikipedia-founder-gender-imbalance-3668767-Oct2017/>

⁶⁷ Vgl. Buriol, Luciana; Castillo, Carlos; Donato, Debora; Leonardi, Stefano; Millozzi, Stefano (2006): Temporal analysis of the Wikigraph, in: Proceedings of Web Intelligence Conference, S. 45–51. Vgl. auch: Suh, Bongwon; Convertino, Gregorio; Chi, Ed; Pirolli, Peter (2009): The Singularity Is Not Near: Slowing Growth of Wikipedia, in: Proceedings of the 5th International Symposium on Wikis and Open Collaboration, S. 8.

⁶⁸ Vgl. Menking, Amanda; Erickson, Ingrid (2015): The Heart Work of Wikipedia: Gendered, Emotional Labor in the World's Largest Online Encyclopedia, in: Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, Seoul, Republic of Korea, 18–23 April, S. 207–210.

https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/7/77/The_Heart_Work_of_Wikipedia_Gendered_Emoional_Labor_in_the_World%27s_Largest_Online_Encyclopedia.pdf.

Eine weitere Studie zeigt, dass maskuline Verhaltensnormen im Umgang und Auftreten der Grund sind, warum Frauen die Wikipedia psychologisch anders erfahren und dadurch seltener beitragen.⁶⁹ Die Ergebnisse bestätigen die angenommenen signifikanten Unterschiede zwischen Männern und Frauen in der Wahrnehmung: Frauen sind weniger selbstsicher in Bezug auf ihre eigene Expertise, empfinden größeres Unbehagen, wenn sie die Beiträge von anderen ändern und nehmen kritisches Feedback wesentlich negativer wahr. Eben diese Studie überprüft auch, ob Frauen einfach aufgrund weniger Zeitressourcen nicht so stark beitragen wie Männer. Diesen Zusammenhang können die Autor*innen nicht bestätigen. Dagegen werden im „Kompass der Vielfalt“, einer von der Beuth Hochschule und WMDE erarbeiteten Studie, u.a. Zeitmangel und Lebenslage durchaus als Gründe für eine geringe Beteiligung von Frauen aufgeführt und erläutert. Diese Aussage stützt sich auf Einzelberichte, Interviews und verschiedene Studien, u.a. die WMF „Editor Trends Study“ (2010) und den „Editor Survey“ (2011).⁷⁰

Mit Blick auf die Kategorie Gender offenbart sich zusätzlich zu diesen kulturell-kommunikativen Hürden die Art und Weise der Wissensproduktion als infrastrukturelle Hürde. Die Wikipedia hat den Anspruch zitierfähiges, nachweisbares Wissen zur Verfügung zu stellen. Das bedingt den systematischen Ausschluss von Menschen aus Wissenstraditionen, die weniger digital oder akademisch repräsentiert sind.⁷¹ Durch die verstärkte Nutzung einfach auffindbarer Quellenverweise entsteht eine Verzerrung in der kulturellen Bedeutung eben dieser Quellen. Somit werden beispielsweise feministisch-kulturwissenschaftliche Studien oder andere Arbeiten, die in ihren jeweiligen Fachkreisen relevant und anerkannt sind, weniger zitiert.⁷²

Auch der geringe Anteil an Softwareentwicklerinnen wird schließlich als eine Ursache für die Verzerrung in der Beteiligung von Frauen an der Produktion von Wissen herangezogen. In der amerikanischen Wikimedia Foundation lag die Quote bei 25 Prozent im Jahr 2017. Frauen kämen oftmals nicht in die Position, so eine Studie, die Arbeit an einer genderneutralen Sprache sowie weitere sensible Zugänge in der Ausgestaltung der technologischen Infrastruktur mitgestalten zu können.⁷³ Die Betrachtung der Kategorie Gender, die wir hier herausheben, ist für die dritte Phase exemplarisch. Die Herausforderungen rund um Gender sind gut untersucht und ermöglichen daher ein Offenlegen verschiedener Exklusionsmechanismen anderer unterrepräsentierter Gruppen in der deutschsprachigen Wikipedia. So wird eine Sensibilisierung für Mechanismen, die Diversität behindern, möglich.

⁶⁹ Siehe Kommentierte Literaturliste Bear/Collier 2016.

⁷⁰ Siehe Kommentierte Literaturliste Buchem et al. 2014: S. 9.

⁷¹ Vgl: „Thus, the logics embedded in Wikipedia’s installed base perpetuate science’s provenance as a male domain as well as reflecting the legacies of colonialism and imperialism in the systematic exclusion of knowledge traditions from the Global South“ (S. 518). Siehe Kommentierte Literaturliste Ford 2017.

⁷² Siehe Kommentierte Literaturliste Gauthier/Sawchuk 2017 und Heinrich/Gilowsky 2017.

⁷³ Siehe Kommentierte Literaturliste Ford 2017.

3.2.4 Gelingensfaktoren für Kommunikation und Konfliktlösung

Eine systematische Darstellung und Analyse von Gelingensfaktoren für die Kommunikation und Konfliktlösung in der Wikipedia konnten wir bei unseren Recherchen nicht finden. Aus der Literatur extrahieren wir dennoch mögliche Ansatzpunkte für die weitere Diskussion und Forschung.

Der „Kompass der Vielfalt“ legt nahe, dass wahrgenommene Ähnlichkeit von Mitgliedern einer Gruppe zu mehr Kommunikation untereinander führe und damit Konflikte reduziere. Wahrgenommene Andersartigkeit führe folglich zu höherem Konfliktpotenzial und geringerer sozialer Integration. Die Folge sei häufig eine Spaltung heterogener Teams in In-Groups und Out-Groups.⁷⁴ Die Forschung zur englischen Sprachversion der Wikipedia bietet hier weder eine Bestätigung dieser These noch eindeutige Ergebnisse. So gibt es Studien, die einen produktiv-positiven Effekt von Kontroversen und Konflikten nahelegen: Beispielsweise wird für die Wikipedia-Artikel über amerikanische Politik nachgewiesen, dass eine gesteigerte Interaktion in der Bearbeitung von Beiträgen, also Kontroverse, individuelle Biases reduziert und inhaltliche Neutralität gewährleistet.⁷⁵ Auch eine aktuelle Studie findet einen positiven Zusammenhang zwischen der Polarität der ideologischen Einstellung von Autor*innen und der inhaltlich ausgeglichenen Artikelproduktion, wenngleich die Diskussion oftmals intensiv und hitzig abläuft.⁷⁶ Weiterhin ermitteln Studien einen positiven Zusammenhang zwischen der produktiven Auseinandersetzung im Kontext eines Wikipedia-Beitrags und der vorher moderat abweichenden Einstellung eines Autors bzw. einer Autorin zur inhaltlichen Position des Artikels.⁷⁷ Eine weitere Studie stellt fest, dass die produktive Änderung eines Beitrags eher mit der Übereinstimmung des Autors oder der Autorin mit der inhaltlichen Position dieses Beitrags einhergeht.⁷⁸

In einer der wenigen ausführlichen deutschsprachigen Analysen zu Zusammenarbeit in der Wikipedia identifiziert Pentzold (2013) drei „kategorische Aufgaben“, die er als Gelingensbedingungen von Vorhaben der Gemeingüterproduktion ermittelt. Diese sollen daher an dieser Stelle in Gänze vorgestellt werden:

1. Die wesentlichen Regeln und Prozesse entstehen aus der Erfahrung gemeinschaftlichen Routinehandelns: „Das Routinisieren alltäglichen Mitmachens bildet das Grundelement kontinuierlicher produktiver

⁷⁴ Siehe Kommentierte Literaturliste Buchem et al. 2014.

⁷⁵ Vgl. Greenstein, Shane; Zhu, Feng (2012): Is Wikipedia biased?, in: American Economist Review 102, S. 343–348. Siehe auch: Greenstein, Shane; Zhu, Feng (2016): Open Content, Linus' Law, and Neutral Point of View, in: Information System Revisited 27, S. 618–635.

⁷⁶ Siehe Kommentierte Literaturliste Shi et al. 2019.

⁷⁷ Vgl. Kimmerle Joachim; Moskaliuk Johannes; Cress Ulrike (2016): Using Wikis for Learning and Knowledge Building. Results of an Experimental Study, in: Educational Technology & Society. 2011 Oct; 14(4), S. 138–148. http://www.ifets.info/journals/14_4/13.pdf.

⁷⁸ Siehe Kommentierte Literaturliste Jirschtzka et al. 2017.

Projektbeteiligung, in deren Durchführen die Nutzer zu eingebundenen und verantwortlichen Autoren werden. Robuster als das Stimulieren kalkulierter Einzelentscheidungen, sich Wikipedia zuzuwenden, und als verordnete Maßnahmen, um Freiwilligenaktionen zu fördern oder zu verhindern, etablieren die Aktivist*innen in den Beteiligungsweisen Handlungsroutrinen und repetitive Muster, deren pragmatischen Maximen sie für gewöhnlich folgen“ (S. 345).

2. Die Community beobachtet sich selbst bei diesem Handeln („rekursive Öffentlichkeit“) und ermöglicht so ein stetiges Lernen und Verbessern: „Reflexiv wird in diesem Sinn das Gestalten des institutionellen Ensembles und das Ergreifen von Beteiligungsweisen dadurch, dass die Nutzer ihr eigenes und das Engagement anderer Nutzer im Detail beobachten und auswerten und zugleich quantitative Informationen über davon angestoßene, darauf rückführbare oder erst sich in den Daten zeigende Dynamiken abrufen, aufbereiten und so das reflexive Verbessern ihres Beteiligens und seiner institutionellen Umstände angehen“ (S. 350).
3. Jede*r wird als autonomes Individuum angesprochen und eingeladen Verantwortung zu übernehmen: „Das arbeitsteilige Editieren, das meritokratisch begründete Zuweisen bzw. Entziehen von Benutzergruppenrechten und das Einfordern der Übernahme von Verantwortung – für oder wegen dokumentierter Arbeit – ist auf individuelle Nutzer ausgerichtet. Sie sind nicht gegen ihren Willen zu einer Leistung zu verpflichten und immer bleibt ihnen der temporäre oder dauerhafte Ausstieg vorbehalten. Entsprechend werden sie als autonome Individuen angesprochen“ (S. 350).

3.2.5 Messbare Konfliktindikatoren

Wie im vorangegangenen Abschnitt deutlich geworden ist, bietet die Forschung aktuell keine klaren Ergebnisse, die eindeutig erschließen lassen, wann eine Kontroverse produktiv oder eben destruktiv endet. Insgesamt ist es dadurch schwer einzuschätzen, wie „groß“ ein mögliches Problem im Umgang mit Konflikten in der Wikipedia-Community ist. Indizien für die schwer zu erkennenden Rückzüge sind die sinkenden Autor*innenzahlen, die subjektive Wahrnehmung der Community, Umfrageergebnisse sowie vereinzelte mediale Diskussionen. Da es keine Gesamterhebungen zu diesem Thema gibt, ist die Eignung dieser Indikatoren dennoch fraglich. Hier fehlt es eindeutig an Daten für den deutschsprachigen Raum. Mit Blick auf die gesichtete Literatur lassen sich mögliche Messgrößen für Konflikte herausarbeiten, die Teil einer solchen zukünftigen Erhebung sein könnten:

1. Aus der linguistischen Forschung stammen Indikatoren, die Strukturmerkmale von Sprache nutzen, um Konflikte zu erkennen. Der Umfang der Diskurse ist hier beispielsweise eine Messgröße. Die Studie von Feng et al. (2019) nutzt „information diversity“, die sowohl als semantische und lexikalische Diversität kodiert wurde: Ersteres meint die Anzahl von Themen die insgesamt auf einer Diskussionsseite besprochen wurden, während Letzteres die Art und Weise

beschreibt, wie die Themen besprochen werden. Ergebnis der Studie ist, dass größere politische Polarisierung eine niedrigere semantische, aber dafür eine höhere lexikalische Diversität mit sich bringt. Es wird also über wenige Themen gestritten, aber sehr intensiv über die Formulierungen und Darstellung eben dieser.⁷⁹

- Die Studie von Wulczyn et al. (2017) entwickelt mithilfe großer Datenmengen einen anderen Zugang. Mit ihrem „personal attack model“ schaffen die Autoren die Basis für das Identifizieren von Konflikten. Dafür wurden 100.000 Kommentare von Diskussionsseiten gesammelt und sowohl von 4.000 Crowdworker*innen als auch via Algorithmus ausgewertet. Jeder Beitrag wurde von 10 Crowdworker*innen bewertet und auf dieser Basis der Algorithmus (weiter-)entwickelt. Die folgende Kategorisierung diente dazu als Grundlage.

Does the comment contain a personal attack or harassment? Please mark all that apply:

- Targeted at the recipient of the message (i.e. you suck).
- Targeted at a third party (i.e. Bob sucks).
- Being reported or quoted (i.e. Bob said Henri sucks).
- Another kind of attack or harassment.
- This is not an attack or harassment.

Über das Crowdsourcing wurde also ein Datenkorpus erstellt, der dann wiederum die Entwicklung einer maschinellen Verarbeitung ermöglichte und in dem „Detox-Tool“ mündete. Diese Arbeit bietet einen vielversprechenden Ausgangspunkt für die Weiterentwicklung einer intersubjektiven Definition von Konflikten.⁸⁰

- Einen anderen, ebenfalls vielversprechenden Ansatzpunkt für die Messbarkeit von Konflikten bieten zwei Studien aus der Gender-Forschung, die sich der psychologischen Wahrnehmung von Konflikten widmen.⁸¹ Um die subjektive und dennoch systematisierte Bewertung von Kommunikation zu ergründen, ist noch weitere qualitative Forschung nötig.

⁷⁹ Gredel (2018) verweist zur Identifizierung von Konflikten auf zwei Tools, die linguistische Analysen vornehmen: Search Crystal zur Bewertung der Intensität von Edit Wars in mehreren Sprachversionen und Contropedia zur Auffindung besonders umstrittener Begriffe durch eine Zentrum-Peripherie-Modellierung von Begriffen.

⁸⁰ Vgl. https://meta.wikimedia.org/wiki/Research:Detox/Data_Release#Personal_Attacks

⁸¹ Vgl. Menking, Amanda; Erickson, Ingrid (2015): The Heart Work of Wikipedia: Gendered, Emotional Labor in the World's Largest Online Encyclopedia, in: Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, Seoul, Republic of Korea, 18–23 April, S. 207–210. Siehe außerdem Kommentierte Literaturliste Bear/Collier 2016.

4. Grenzen der Analyse und offene Forschungsfragen

In diesem Unterkapitel fassen wir zunächst die Grenzen unserer Forschungsergebnisse und anschließend die offenen Forschungsfragen zusammen, die sich uns in der Auseinandersetzung mit den Ergebnissen gestellt haben.

4.1 Grenzen der Analyse

Im methodischen Vorgehen und den forschungspragmatischen Entscheidungen der vorliegenden Literaturrecherche und daraus abgeleiteten Problemanalyse liegen auch die Grenzen unserer Forschungsergebnisse begründet. Wir möchten an dieser Stelle daher deutlich machen, was die hier vorliegende Analyse nicht leisten kann. Zunächst einmal gibt sie keinen Einblick in die Theorie und Praxis anderer Sprachversionen, da wir uns auf die deutschsprachige Wikipedia fokussiert und Forschungsliteratur zur englischsprachigen Wikipedia lediglich ergänzend hinzugezogen haben. Zudem haben wir keine eigene Datenerhebung durchgeführt bzw. originäre Forschung geleistet. Im Sinne der Grounded Theory würden qualitative Interviews uns erlauben, unsere Thesen durch die Perspektiven aus erster Hand zu untermauern. Die Recherche ist auch keine systematische Aufarbeitung der Forschungsliteratur zu Konfliktmanagement und (Online-)Communities, auch wenn beide Themen vielversprechende Ergänzungen bereithalten. Sie ist auch keine Sichtung von Good-Practice-Beispielen anderer Communities. Unsere Forschung bietet zudem keinen Fokus auf Details im Regelwerk der Wikipedia, sondern eine Suche nach übergeordneten Mustern und Problemen innerhalb des Rahmens der Wikipedia.

4.2 Offene Forschungsfragen

Die folgende Liste der offenen Forschungsfragen ist Ergebnis unserer Recherche und Analyse.

Definition und Wahrnehmung von Konflikten

Wie im Kapitel 3.2.1 zur Definition von Konflikten deutlich wird, wissen wir immer noch relativ wenig über dieses Thema. In der bisherigen Forschung hat die Auseinandersetzung mit der inhaltlichen Qualität der Wikipedia-Artikel viel Raum eingenommen. Nur in der englischsprachigen Gender-Forschung wird die subjektive Wahrnehmung von Konflikten in der Wikipedia und eine sich daraus ergebende systematische Bewertung der Strukturen in der Forschung kaum behandelt. Eine Datenerhebung zur Wahrnehmung von Konflikten und Strukturen im deutschsprachigen Raum wäre dafür hilfreich. Diese Erhebung wäre

forschungsmethodisch herausfordernd, weil hier nicht nur die Community gefragt wäre, sondern vor allem auch die, die vielleicht nicht mehr oder bisher nur wenig beigetragen haben. Qualitative Interviews könnten hier wertvolle neue Erkenntnisse mit sich bringen.

Allgemeine Entwicklungen und Strategien von Communities

Wenn wir uns die Errungenschaften und Konflikte im Licht der Entwicklung des Projekts Wikipedia und seiner Community anschauen, dann fänden wir es spannend, in einem nächsten Schritt einen übergeordneten Blick auf Freiwilligenorganisationen und andere Communities zu werfen und zu erforschen, wie sich diese im Lauf der Zeit ändern und welche Strategien sie in diesem Prozess entwickeln. Dass die Autor*innenzahlen der Wikipedia seit ein paar Jahren sinken, ist eine Tatsache. Dass damit ein sinkendes Ansehen einhergehe, ist zumindest teilweise eine Interpretation.⁸² Möglicherweise macht die Wikipedia eine „normale“ Entwicklung durch. Diese These ließe sich überprüfen, wenn wir Parallelen zu anderen gesellschaftlichen Entwicklungen oder Gemeinschaften nachverfolgen würden. Ein Blick in die soziologische, ethnologische und möglicherweise auch geschichtswissenschaftliche Literatur könnte wertvolle Erkenntnisse liefern, um die aktuelle Situation der Wikipedia besser einzuordnen. Good-Practice-Beispiele aus anderen Communities könnten zudem Impulse liefern, die in der aktuellen Phase den Umgang mit Vielfalt besser anleiten könnten.

Kommerzielle Interessen und das System Kapitalismus

Wir haben in unserer Analyse herausgearbeitet, dass im Aushandlungsprozess von Wissen die Fragen nach Macht und Deutungshoheit eine zentrale Rolle spielen. Die Beschäftigung mit Gender-Diversität ist wichtig, bildet aber nur einen Teil der aktuellen gesellschaftlichen Machtverhältnisse ab. Es erscheint uns sinnvoll zu untersuchen, wie und in welchem Ausmaß die Wikipedia von kommerziellen Interessen genutzt wird bzw. welchen Prämissen die Wikipedia deswegen unterworfen ist.

Struktur und Wirksamkeit bestehender Funktionen und Maßnahmen

Eine tiefergehende Beschäftigung mit dem aktuellen Regelwerk (Benutzer*innen, Methoden, Maßnahmen, Rollen u.ä.) ist ebenso möglich. Als Ergebnis können wir uns eine möglichst vollständige Infografik gut vorstellen, um – statt mit viel Text auf vielen Seiten – eine bessere Darstellung als die bisherige zu entwickeln.⁸³ Das käme sicher auch Neuautor*innen entgegen. Quantitative Forschung zu Wirksamkeit von bestehenden Funktionen und Maßnahmen könnte zudem die Diskussion zum Erreichen

⁸² Im Kampagnenkonzept von Wigwam aus 2016 war das Wechselspiel zwischen sich entwickelnden Communities, Qualität der Inhalte und Diversität ebenfalls ein Thema. Im Interview zum Volunteer Management wird z.B. ein positiver Umgang mit aussteigenden Mitgliedern als notwendige Begleiterscheinung in lebendigen Communities genannt. (S.16) An anderer Stelle wird aus einem Interview zitiert, das das Ziel der Erhöhung von Neuanmeldungen in Frage stellt und stattdessen eine Verbesserung der Einbindung und Aktivität der Neuzugänge vorschlägt (S.19). Siehe Kommentierte Literaturliste Seidenberg et al. 2016.

⁸³ Siehe auch Abschnitte „Definitionen zu Konflikt und Regelwerk“ und „Ausblick“.

bestimmter Zwischenziele sinnvoll unterfüttern. So könnte man Logfiles mit den Nutzungsdaten zu verschiedenen Fragestellungen auswerten: Wie wirken Sperren? Wie ändert sich die Aktivität von Autor*innen nach unkommentierten Reverts?⁸⁴

Andere Lösungen in anderen Sprachversionen

Wir haben uns in unserer Recherche auf englisch- und deutschsprachige Quellen konzentriert, was auch eine Einschränkung der Ergebnisse bedeutet. Die Wikipedia ist aber ein weltweites Projekt. Eine Beschäftigung mit anderen Sprachversionen unter Berücksichtigung kultureller Prämissen könnte weitere relevante Erkenntnisse oder Lösungsvorschläge liefern.

5. Ausblick

5.1 Was machen wir mit den Ergebnissen?

Mit der Herausarbeitung der drei Phasen schlagen wir vor, dass sich die Deutung der Zielsetzung der Wikipedia kontinuierlich weiterentwickelt hat und dieser Prozess andauern kann. Da sich der normative Anspruch also verändert, verändert sich auch die Art der Konflikte. Bevor diese durch sinnvolle Maßnahmen angegangen werden können, gilt es erst einmal zu klären, ob dieser normative Anspruch tatsächlich von allen geteilt und verstanden wird und dieser Veränderungsprozess Anerkennung und Zustimmung findet.⁸⁵

5.2 Lösungsideen

Lösungsideen und Maßnahmen sind nicht Teil dieser ersten Literaturrecherche und Problemanalyse, sondern wären ein nächster Schritt. In unserem Forschungsprozess stießen wir allerdings auf Ideen und entwickelten eigene. Diese Ideen stellen wir in der folgenden unsortierten Liste zur weiteren Diskussion zusammen:

- Workshop zur Aufarbeitung des Regelwerks und Entwicklung einer Infografik
 - Da wir in unserer Recherche nur die Perspektive einnehmen können, die ähnlich der von Neuautor*innen ist, hätten wir es als Anmaßung empfunden, eine Abbildung des gesamten Regelwerks ohne Absprache mit der Community anzufertigen. Den angemessenen Blick für die Historie und die Konsequenzen einzelner Elemente haben wir nicht. Wir

⁸⁴ Ein Revert ist das Wiederherstellen des Artikels nach einer Änderung in der Wikipedia. Vgl. <https://de.wikipedia.org/wiki/Hilfe:Wiederherstellen>

⁸⁵ Die Ergebnisse dieser Analyse wurden auf der AdminCon im April 2019 vorgestellt und diskutiert.

erachten es als sinnvoll, eine Infografik über das Regelwerk zu erstellen, da diese besonders Neuautor*innen als Orientierung dienen kann.⁸⁶

- Die untenstehende Tabelle ist dazu eine erste Ideensammlung und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie ist abhängig von einer Zielsetzung und unter Einbeziehung der Community zu bearbeiten und weiterzuentwickeln. Folgende Kategorien erschienen uns während der Analyse relevant, um das Regelwerk zu beschreiben:

Kategorie	Beispiele	Beschreibung, Merkmale	Anmerkung
Benutzer*innen-gruppen ⁸⁷	nicht angemeldete Benutzer*in (IP), bestätigte Benutzer*in, stimmberechtigte Benutzer*in, Sichter*in, Admin, CheckUser, Steward, Schiedsgericht, Bürokrat*in usw.	definieren sich über Rechte, die in der MediaWiki-Software realisiert wurden und dort programmiert sind	Eine Unterteilung in Unterkategorien ist denkbar, z.B. für Rechte aufgrund von Zeit, Aktivität und Wahl.
Rollen ⁸⁸	Autor*in, Visualisierer*in, Mentor*in	informell, definieren sich über das Engagement in der Wikipedia.	gehören nur bedingt zum Regelwerk, könnten aber relevant für Kommunikation in Konflikten sein.
Projektregeln ⁸⁹	Relevanzkriterien	inhaltsbezogene Richtlinien	
Verhaltensrichtlinien (Policies) ⁹⁰	Wikiquette	kommunikationsbezogene Richtlinien	
Maßnahmen	Sperren, Löschen	formal definiert, werden durch Benutzer*innen mit entsprechenden Rechten ausgeführt	steht in engem Zusammenhang mit den Benutzer*innen-gruppen
Methoden	Meinungsbild ⁹¹	formale Abläufe, um als Community zu entscheiden	

⁸⁶ Beispiele für von Wigwam entwickelte Infografiken:

<https://wigwam.im/projekt/interaktiv-natur-schuetzen/>

⁸⁷ Siehe Kommentierte Literaturliste „Benutzer (Rechte)“ und „Benutzer*innengruppenschema“.

⁸⁸ Siehe Kommentierte Literaturliste „Wikipedianer (Rollen)“.

⁸⁹ Siehe Kommentierte Literaturliste „Richtlinien“ und „Artikel (Mindestanforderungen)“.

⁹⁰ Siehe kommentierte Literaturliste „Richtlinien“.

⁹¹ Siehe kommentierte Literaturliste „Meinungsbild zur Umbenennung der Vandalismusbildung“.

- Allerdings scheint dieses Regelwerk auch ständig Änderungen unterworfen zu sein, die sich durch die Lebendigkeit der Community ergeben. Diese Herausforderung, eine allgemeingültige und gleichzeitig mitwachsende Abbildung zu erstellen, gilt es gesondert anzugehen. Wir empfehlen daher, die Darstellung des Regelwerks in einem Workshop, zusammen mit Community-Mitgliedern und Infografik-Designer*innen umzusetzen.
- Entwicklung von automatisierten Werkzeugen zum Hinweis auf Kontroversen
 - Maschinenbasiertes Lernen könnte dazu beitragen, Kontroversen in Wikipedia-Artikeln automatisch zu identifizieren und schließlich auch zu überwachen.⁹²
 - Ein Ampelsystem könnte zudem sowohl Administrator*innen als auch Autor*innen und Leser*innen darauf hinweisen, dass ein Artikel nicht ausgeglichen ist oder einen eindeutigen Bias aufweist.⁹³
- Einführung von Moderator*innen:
 - Eine Studie zur englischsprachigen Wikipedia hat ermittelt, dass nur ein Fünftel aller persönlichen Attacks aktuell behandelt oder bestraft wird. Zudem tauchen persönliche Angriffe gehäuft auf, meist wahrscheinlich, weil ein Angriff auf den nächsten folgt. Hier könnten Moderator*innen früh eingreifen und deeskalieren.⁹⁴
 - Moderation könnte zudem einen Beitrag leisten, um den Gender Gap abzubauen. Durch positives Feedback könnte eine proaktive Moderation weibliche Beitragende ermuntern, ihre Perspektive einzubringen.⁹⁵
- Schaffung weiterer Initiativen und Methoden für neue und anerkannte Beteiligungsformate
 - „Diversitätsfeedback“: Grundlage ist die Annahme, dass Menschen und vor allem Frauen in bestimmten Lebenslagen aufgrund von Zeitmangel nicht an der Wikipedia teilnehmen können. Die Frage ist, wie sich Strukturen öffnen und ändern müssen, um sie für die gewünschte Zielgruppe anknüpfungsfähig zu machen. Eine Idee dazu ist, dass Menschen mit viel Wissen und wenig Zeit nur Feedback geben. Andere mit Zeit und Wikipedia-Erfahrung arbeiten die konkreten Änderungen ein.
 - Ein verstärktes Angebot der Trainingsmaßnahmen könnten ebenfalls dazu beitragen, weitere Zielgruppen für die Wikipedia zu gewinnen.⁹⁶
 - Die bisherigen Maßnahmen der Wikimedia Foundation, die versucht hat Frauen durch Stipendien oder Edit-a-thons für die Community zu

⁹² Siehe Kommentierte Literaturliste Wulczyn et al. 2017. Vgl. auch: Bykau S.; Korn F.; Srivastava D.; Velegrakis Y. (2015): Fine-grained controversy detection in Wikipedia, in: Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), Conference proceedings: IEEE 31st International Conference on Data Engineering (ICDE), S. 1573–1584. <http://ieeexplore.ieee.org/document/7113426/>

⁹³ Siehe Kommentierte Literaturliste Jirschtzka et al. 2017: S. 19.

⁹⁴ Siehe Kommentierte Literaturliste Wulczyn et al. 2017.

⁹⁵ Siehe Kommentierte Literaturliste Bear/Collier 2016: S. 261.

⁹⁶ Siehe Kommentierte Literaturliste Bear/Collier 2016: S. 261.

mobilisieren, sind scheinbar nur bedingt erfolgreich, weil sie die tieferliegenden kulturellen Gründe für die ungleiche Beteiligung eben nicht bearbeiten. Möglicherweise braucht es hier neue Rollen in der Gemeinschaft und auch im Verein, die das explizite Mandat haben, sich für die entsprechenden Diskurse und strukturellen Veränderungen einzusetzen.⁹⁷

5.3 Schlusswort

Wir haben in dieser Analyse ein Modell für die Phasen vorgeschlagen, die die Wikipedia seit ihrer Gründung durchlaufen hat: Aufbau, Qualität und Diversität. Außerdem haben wir drei verschiedene Interpretationen des einen Ziels der Wikipedia, nämlich die gemeinschaftliche Erarbeitung und Bereitstellung von Freiem Wissen, herausgearbeitet: das Prinzip der radikalen Offenheit und Freiwilligkeit; Qualität und Neutralität durch publizierte Belege und Quellennachweise; sowie die Aushandlung von Wissen als sozialer Prozess. Damit haben wir gezeigt, dass Errungenschaften und Konfliktpotenzial Ausdruck ein- und derselben Entwicklungsstufe sind. Wir sehen darin ein Dilemma, dass sich weder verhindern noch ignorieren lässt. Es kann lediglich als Herausforderung bewusst wahrgenommen werden und so zu einem neuen Verständnis von Ursachen und Chancen im Kommunikationsverlauf beitragen.

Die Geschichte der Wikipedia hat gezeigt, dass die Community bisherige Hürden gut gemeistert hat. Die aktuelle Phase der Diversität stellt die Wikipedia-Community vor eine weitere Herausforderung.⁹⁸ Und einmal mehr gilt: Offenheit muss organisiert werden!⁹⁹ Das klingt zunächst paradox. Doch es ist kein Widerspruch, bestimmte Verhaltensweisen auszuschließen, die der Zielsetzung und normativen Vorstellung der Gemeinschaft nicht (mehr) entsprechen.¹⁰⁰ Wenn die Wikipedia die ungleichen Strukturen unserer Gesellschaft nicht reproduzieren will, gilt es auch weiterhin für alle Beteiligten, aktiv dagegen anzuarbeiten. In unserer Literaturrecherche und Problemanalyse unterfüttern wir dieses Vorhaben mit Wissen. Wir hoffen damit eine fortwährende Diskussion und weiteres Nachforschen anzustoßen, sodass sich die Erfolgsgeschichte der Online-Enzyklopädie fortsetzt.

⁹⁷ McAulay, Maggie; Visser, Rebecca (2016): Editing Diversity In: Reading Diversity Discourses on Wikipedia, in: *Ada. A Journal of Gender, New Media, and Technology* 9 (2016), S. 399.

<http://adanewmedia.org/2016/05/issue09-mcaulay-and-visser/>

⁹⁸ In bestimmten Aspekten ist die Wikipedia-Community auch bereits ein Vorbild für Diversität. So zeigte Abraham Taherivand auf der re:publica 2019, dass es der Community gut gelungen ist, Menschen auf dem neurodiversen Spektrum als Beitragende zu gewinnen. Vgl.

<https://19.re-publica.com/de/session/15-jahre-wikimedia-stehts-um-freie-wissen>

⁹⁹ Siehe Kommentierte Literaturliste Dobusch 2017. Vgl. auch:

<https://netzpolitik.org/2017/die-organisation-der-digitalitaet-zwischen-grenzenloser-offenheit-und-offener-exklusion/>.

¹⁰⁰ Ashcraft, Kate (2001): Organized Dissonance: Feminist Bureaucracy as Hybrid Form, in: *Academy of Management Journal*, 44, S. 1301–1322.

6. Kommentierte Literaturliste

In der folgenden kommentierten Literaturliste unterteilen wir die von uns gesichteten Quellen in Primär- sowie Sekundärquellen.

Die Primärquellen sind in drei Abschnitten thematisch sortiert:

- Beispiele für Kommunikationsformate in der Community
- Regeln, Rollen und Rechte
- Historie und Entwicklung

Die Sekundärquellen sind alphabetisch sortiert und sind unterteilt in:

- Studien und Projekte im Auftrag von WMDE
- Externe Studien. (Damit meinen wir wissenschaftlich unabhängige Einordnungen und Analysen.)

6.1 Primärquellen

Folgende Seiten wurden aufgrund von Verlinkungen in den Studien oder durch gezielte Suche zu einem Thema gesichtet. Die Quellen sind thematisch sortiert.

6.1.1 Beispiele für Kommunikationsformate in der Community

Nachrichten. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Nachrichten>

Die Linkliste gibt eine Übersicht über verschiedene Formate der internen Kommunikation, u.a. den Kurier, aber auch Pressespiegel, Newsletter, Mailinglisten und eine sogenannte „Glaskugel“.

Kurier. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Kurier>

Laut Selbstbeschreibung ist der Kurier „das Boulevardblatt der Wikipedia-Community. Nicht unbedingt neutral, nicht enzyklopädisch.“ Der Text „Das Management der Wikipedia“ befasst sich mit der Rolle der Admins in der Wikipedia und führt einen Vergleich mit der Rolle des Managements in einem Unternehmen durch. Der Verfasser oder die Verfasserin sieht ein Spannungsverhältnis in der Eigenwahrnehmung von Admins, die sich als „Autoren wie alle anderen“ beschreiben, den Verhaltenserwartungen, die an Admins von außen und Neuautor*innen herangetragen werden, sowie dem Bedarf von Management-Strukturen in vielen Freiwilligenorganisationen.

Wikistress. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikistress>

„Wikistress“ wird als der Stress definiert, der durch Mitarbeit in der Wikipedia ausgelöst wird. Die Seite sammelt Erklärungen für Ursachen und Tipps für die Vermeidung. Im Abschnitt zum Thema „Ausbrennen“ wird darauf verwiesen, dass die Wikipedia nicht nach Wahrheiten suche, sondern nach publizierten Belegen und Quellennachweisen. Daraus erkläre sich die These, dass bei Themenbereichen wie Soziales, Politisches oder Historisches das Potenzial für Wikistress höher sei, da es dort verschiedene Ansichten gebe, die nicht als „wahr“ bewiesen werden können. Bereiche wie Naturwissenschaften und Technik verursachen dagegen weniger Stress. Außerdem geht der Artikel auf die Rolle von Admins im Zusammenhang mit Stress ein, wobei betont wird, dass Admins nur die Regeln umsetzen, die von der Gemeinschaft aufgestellt werden und damit selten die Administration der Hauptgrund für Wikistress sei. Neben vielen weiteren Faktoren wird u.a. auch das Entstehen eines unfreundlichen Umgangstons aufgrund von eingeschränkter Wahrnehmung durch die anonyme Kommunikation erklärt. Die Seite bietet neben vielen Tipps auch das Wikistress-o-Meter an, das Nutzer*innen auf ihrer Benutzer*innenseite einbinden können, um ihr Stresslevel transparent zu machen.

Wikisucht. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Sucht>

Die Seite gibt Tipps zur Wikisuchtprävention und -einschränkung. Der Artikel führt aus, die Mitarbeit bei der Wikipedia sei dann als Sucht einzuordnen, wenn die normale Lebensführung oder Gesundheit beeinträchtigt werde.

Verhalten im Notfall. https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Verhalten_im_Notfall

Die Seite gibt Hinweise für das Verhalten im Notfall wie bei Ankündigung eines Suizids oder schweren Straftaten. Neben der Verständigung der Polizei hat die WMF auch eine E-Mail-Adresse eingerichtet, die zur Benachrichtigung über Notfallsituationen auf den Wikis dient.

Meinungsbild zur Umbenennung der Vandalismmeldung.

https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Meinungsbilder/Umbenennung_der_Vandalismmeldung

Die Seite zeigt beispielhaft die Methode eines „Meinungsbilds“, mit der die Community Entscheidungen trifft. Ein erfolgreiches Meinungsbild muss sowohl formal als auch inhaltlich angenommen werden. Das konkrete Meinungsbild lief vom 18. Januar bis 1. Februar 2019. Als Ergebnis wurde das Meinungsbild von der Mehrheit formal zur Abstimmung angenommen, der Vorschlag fand inhaltlich jedoch keine ausreichende Zustimmung bei der Mehrheit und ist daher abgelehnt.

Weitere beispielhafte Seiten für die interne Kommunikation und Koordination der Community:

- Benutzer Feliks. <https://de.wikipedia.org/wiki/Benutzer:Feliks> Die Benutzerseite von Feliks, über dessen Enthüllung der Identität sowie den Beschluss des Landgerichts Hamburg im Kurier im Text „Die Gesellschaft will wissen, wer wir sind“ geschrieben wurde.
- Diskussion Kurier. https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia_Diskussion:Kurier Die Diskussionsseite des Kuriers (siehe oben).
- Beispiel Schiedsgericht. https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Schiedsgericht/Anfragen/Konflikt_um_Verum,_Sternrenette,_Serten,_JosFritz,_Fiona_B._und_andere Ein Beispiel für eine Anfrage an das Schiedsgericht.

Beim Lesen fällt auf, dass in Abschnitten oder auf ganzen Seiten die verwendete Sprache für Außenstehende kaum verständlich und die Inhalte nicht oder nur schwer zu erschließen sind. Das liegt zum Beispiel an der häufigen Verwendung von Wikipedia-spezifischen Abkürzungen, dem Format von sehr langen und verschachtelten Texten für Gespräche, einer teilweise fehlenden Einordnung von Zeitabläufen und/oder einem von uns vermuteten Humor, der sich ohne Kenntnis des Kontextes nicht interpretieren lässt.

Der Vollständigkeit halber gehören in diesen Abschnitt weitere Stichworte, die aber nicht Teil der kommentierten Literaturliste sind:

- Diskussionsseiten von Projekten, Benutzerseiten, Artikelseiten
- persönliche Treffen wie WikiCon, AdminCon, Redaktionstreffen und Stammtische

6.1.2 Richtlinien, Benutzer*innen und Rollen

Richtlinien. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Richtlinien>

Die Linkliste gibt eine Übersicht über die Richtlinien der Wikipedia, sortiert nach Grundprinzipien (u.a. Was Wikipedia nicht ist), Artikel (u.a. Relevanzkriterien), Systematik, Verlinken, Formatierungen und Themenbereichen. Während die Links in den ersten fünf Kategorien uns gut sortiert erscheinen, wirft die Zusammenstellung der Themenbereiche (u.a. Haushund, Websites, Studentenverbindungen, Südosteuropa neben Biologie, Chemie, Geschichte) mehr Fragen auf, als dass sie Orientierung geben.

Artikel (Mindestanforderungen). <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Artikel>

Die Seite definiert die Mindestanforderungen an die Artikel in der Wikipedia bzgl. Thema, Inhalt und Form sowie Umfang. Als Grundlage wird in der Einleitung eine Definition der Wikipedia beschrieben. Demnach unterliege die Wikipedia nicht den Beschränkungen klassischer Enzyklopädien. Sie solle eine Allgemein-Enzyklopädie mit

Fachlexika vereinen und auch Themen der Populärwissenschaft und des aktuellen Zeitgeschehens mit abdecken. Kein Themenbereich sei von vornherein ausgeschlossen. Um aber dem Anspruch gerecht zu werden, nicht nur ungefilterte Informationen, sondern tatsächliches Wissen zu vermitteln, stelle die Wikipedia die genannten Mindestanforderungen an Artikel. Damit werde eine Auswahl ermöglicht.

Benutzer*innengruppenschema.

https://de.wikipedia.org/wiki/Datei:Vereinfachtes_Benutzergruppenschema_dewiki.png

Die Abbildung zeigt ein Schema der Benutzer*innengruppen in der Wikipedia-Community. Es gibt Rechte, die ein*e Nutzer*in automatisch durch Aktivität erhält (Sichter*in, bestätigter Benutzer*in usw.). Andere Rechte werden durch Wahl vergeben (Admin, Bürokrat*in, Schiedsgericht usw.). Das Schema ist ein Ausschnitt und keine vollständige Erklärung der Benutzer*innengruppen.

Benutzer (Rechte). <https://de.wikipedia.org/wiki/Hilfe:Benutzer>

Die Seite listet und erklärt die verschiedenen Benutzer*innengruppen mit ihren Rechten und Möglichkeiten, die es in der Wikipedia gibt. Dabei wird auf globale als auch für die deutschsprachige Wikipedia spezifische Nutzer*innenrechte eingegangen.

Wikipedianer (Rollen). <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikipedianer>

Die Seite gibt einen Überblick über verschiedene Rollen bei der Bearbeitung und deren Bedeutsamkeit für die Qualität der Artikel in der Wikipedia. Im Gegensatz zu den Nutzer*innenrechten, die bspw. ein*e stimmberechtigte*r Nutzer*in oder ein*e Admin hat (siehe <https://de.wikipedia.org/wiki/Hilfe:Benutzer>), geht es hier um die verschiedenen Arbeiten an den Inhalten, wie bspw. das Visualisieren, Verbessern und Kategorisieren. Auffällig dabei sind unter dem Gesichtspunkt der Diversität die ausgewählten Bilder für beispielhafte Wikipedianer(*innen?).

DCB (2016): Das Schiedsgericht der deutschsprachigen Wikipedia, WikiCon 2016.

https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/c/c0/2016-09-17_Das_Schiedsgericht_der_deutschsprachigen_Wikipedia_%28WikiCon_2016%29_by_DCB.pdf

Die Präsentation beinhaltet Geschichte, Zusammensetzung, Arbeitsweise und Kompetenzen des Schiedsgerichts sowie den Ablauf einer Fallbearbeitung.

Rulsch, Martin (2016): Globaler Bann ... und nun?, WikiCon 2016.

https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/bd/Globaler_Bann_%E2%80%A6_u nd_nun%3F.pdf

Die Präsentation behandelt die Herkunft des globalen Bans aus der englischsprachigen Wikipedia, die Hintergründe, den Ablauf und fragt nach der Relevanz für die deutschsprachige Wikipedia.

Community Health Initiative.

https://meta.wikimedia.org/wiki/Community_health_initiative

Die Seite stellt die Initiative der Abteilungen Audiences und Community Engagement der Wikimedia Foundation für die englischsprachige Wikipedia vor. Das Ziel der Initiative ist die Reduktion von Belästigung und störendem Verhalten in den Wiki-Projekten, deren problematisches Ausmaß durch verschiedene Studien festgestellt wurde. Die Maßnahmen zur Verbesserung durch Entwicklung technischer Werkzeuge (tools) sind in vier Fokusbereiche unterteilt: Erkennung (Detection), Meldung (Reporting), Bewertung (Evaluating) und Sperren (Blocking). Die Initiative arbeitet in enger Abstimmung mit der Community. Dazu gehört u.a. auch das Gespräch über die Grenzen zwischen freier Meinungsäußerung und Beleidigung. Dabei ist es der Initiative wichtig, dass sie sowohl Fälle des Missbrauchs behandelt, die von allen anerkannt werden (z.B. Sockenpuppen Vandalismus, Todesdrohungen) als auch die, zu denen es geteilte Ansichten gibt (bzgl. Gender, Kultur usw.).

In der deutschsprachigen Wikipedia gab und gibt es bereits viele Initiativen zu den Themen Kommunikation und Konfliktbearbeitung. Dazu gehören z.B.:

- Guide-Camps
- Konfliktmeldung
- Moderation
- nichtadministrative Konfliktbewältigung

6.1.3 Historie und Entwicklung

Geschichte der Wikipedia.

https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Enzyklop%C3%A4die/Geschichte_der_Wikipedia#2016

Die Seite enthält Informationen zur Entwicklung und Geschichte der Wikipedia in Form eines chronologischen Abrisses.

Statistik. <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Statistik>

Die Seite bündelt viele Links zu konkreten Statistiken zur Nutzung der Wikipedia.

6.2 Sekundärquellen

6.2.1 Studien und Projekte im Auftrag von WMDE

Buchem, Ilona; Ducki, Antje; Khayati, Sarah; Kloppenburg, Julia; Weichert, Nils (2014): Kompass der Vielfalt. Vielfalt in Wikipedia gemeinsam gestalten, Beuth Hochschule für Technik Berlin, WMDE.

https://www.wikimedia.de/w/images/homepage/2/2a/Kompass_der_Vielfalt.pdf

Die Studie untersucht Ursachen und Konsequenzen der ungleichen Geschlechterverteilung in der Wikipedia und sucht nach fundierten Lösungsansätzen. Die Grundlage des Entwicklungsprozesses bildet der Open-Innovation-Ansatz in Form eines Dialogs mit der Community und Expert*innen. Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt bündelt bisherige Erkenntnisse zur geringen Beteiligung von Frauen in der Autor*innenschaft. Die Studie unterscheidet verschiedene Arten von Diversität: die epistemische oder Wissensdiversität (Themenvielfalt, Quellenauswahl), soziodemografische Diversität (u.a. Alter, Geschlecht, Herkunft) und Rollendiversität (u.a. Editieren, Verfassen). In der Auswirkung von Diversität auf die Zusammenarbeit werden zwei Perspektiven vorgestellt. Aus der Ressourcenperspektive ergebe sich aus dem größeren Potenzial an Wissen ein Vorteil. Aus der Prozessperspektive entstehe eher ein Nachteil, da Ähnlichkeit von Mitgliedern in einer Gruppe zu mehr Kommunikation untereinander führe und damit Konflikte reduziere. Wahrgenommene Andersartigkeit führe folglich zu höherem Konfliktpotenzial und geringerer sozialer Integration. Die Folge sei häufig eine Spaltung heterogener Teams in In-Groups und Out-Groups. Laut einer zitierten Studie der Wikimedia Foundation sei die Diversität bezüglich Alter, Bildungsabschluss, Beschäftigungsverhältnis und Kompetenzen in der Wikipedia groß. Die große Diskrepanz bei der Beteiligung von Frauen und Männern beziehe sich nicht nur auf das Verfassen, sondern auch auf das Lesen. Als Ursachen der geringen Beteiligung von Frauen werden neben den Aspekten der zeitlichen Verfügbarkeit, Lebenslage, Medienpräferenzen und Technik auch soziostrukturelle und kommunikative Aspekte wie Umgangston und Arbeitsklima genannt. Außerdem wird die Übernahme von relevanten Rollen, wie z.B. Administration, hauptsächlich durch Männer als Zeichen für mangelnde Durchlässigkeit und eine Dominanz von In-Groups verstanden. Die Folgen für die Inhalte seien Verzerrungen und fehlendes Wissen bei der Out-Group. Bei der Entwicklung von zentralen Handlungsfeldern in der Studie ist auffällig, dass es keine Beachtung der Strukturen in der Wikipedia, sondern nur Impulse für eine soziale Praxis gibt.

Seidenberg, Ole; Stein, Wera; Wolf, Gitanjali (2016): Umsetzungskonzept für die Autorenkampagne 2016, im Auftrag von WMDE.

Der von WMDE beauftragte Bericht enthält eine praktische Sammlung möglicher und konkreter Verbesserungsvorschläge zur Steigerung und Stabilisierung der Zahl aktiver Freiwilliger in der Wikipedia. Im Rahmen einer Recherchephase wurden ein Workshop mit neun Mitarbeiter*innen aus verschiedenen Abteilungen von WMDE sowie Interviews mit zwölf Personen aus fünf verschiedenen Gruppen durchgeführt. Darunter waren Freiwilligen-Manager*innen außerhalb der Wikipedia, Mitarbeiter*innen der WMF, der Fundraising- und Software-Abteilung von WMDE sowie Community-Mitglieder und inaktive Nutzer*innen. Außerdem wurden vorhandene Literatur, Presse und Seiten der Wikipedia gesichtet. Nach einer Reflexion des erarbeiteten Wissens leiten die Autor*innen eine allgemeine Herangehensweise an die Autorenkampagne ab und stellen verschiedene Kampagnenideen vor. In ihren Erkenntnissen beschäftigen sich die Autor*innen u.a. mit Hürden im Prozess vom Erstkontakt (positive Einstellung) über das Onboarding (erstmaliges Handeln) zum Bleiben (dauerhafte Tätigkeit) und schlagen anschließend eine Kombination aus vielen verschiedenen Maßnahmen vor. Des Weiteren setzen sich die Autor*innen kritisch mit technischen Lösungen für soziale Probleme auseinander und versuchen aus der Koordination von Ehrenamtlichen anderer Bereiche für die Community der Wikipedia zu lernen.

Werg, Jana; Wilhelm, Svenja; Dr. Scheffler, Dirk (2016): Bericht der Ergebnisse der AutorInnenbefragung „Willkommenskultur für NeuautorInnen bei Wikipedia“, e-fect dialog evaluation consulting eG, im Auftrag von WMDE.

https://blog.wikimedia.de/wp-content/uploads/Bericht_der_Ergebnisse_der_AutorInnen_befragung_2016_„Willkommenskultur_für_NeuautorInnen_bei_Wikipedia“.pdf

Die Präsentation enthält die Ergebnisse eines Fragenkatalogs zur Willkommenskultur in der Wikipedia. Die anonyme Online-Befragung wurde über Banner beworben und von 686 Teilnehmenden im Januar 2016 durchgeführt. Die Ergebnisse bestätigen eine sehr hohe Notwendigkeit, die Umgangskultur insgesamt sowie die Unterstützung von Neuautor*innen bei Wikipedia Deutschland zu verbessern. Als Problem wird genannt, dass die Umgangskultur bereits durch einen kleinen, aber sehr aktiven Anteil (8–10 %) negativ geprägt werden könne.

Auswertung des Trainings zum Umgang mit Konflikten.

<https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:F%C3%B6rderung/Trainings/Kommunikationstrainings2018#Auswertung>

Die Auswertung von Pilot-Trainings im Jahr 2018 mit 25 Teilnehmenden aus der Community gibt eine Übersicht über den Nutzen der stattgefundenen Kommunikationstrainings im Umgang mit Konflikten. Die Trainings werden von den Teilnehmenden als persönlich sinnvoll eingeschätzt. Eine positive Auswirkung auf die übrige Community kann von ihnen nicht eindeutig übertragen werden. Die Auswertung enthält auch eine Liste von Vorschlägen der Teilnehmenden zu weiteren Maßnahmen,

darunter z.B. mehr Moderation und eine Stärkung des Bewusstseins zur Problematik innerhalb der Community zur Problematik.

6.2.2 Externe Studien

Balali, Sogol; Steinmacher, Igor; Annamalai, Umayal; Sarma, Anita; Gerosa, Marco A. (2018): *Newcomers' Barriers... Is That All? An Analysis of Mentors' and Newcomers' Barriers in OSS Projects, Computer Supported Cooperative Work.*

Die Einbindung neuer Mitglieder und Beitragender ist zentral für die erfolgreiche Zusammenarbeit in Open-Source-Gemeinschaften. Die bisherige Forschung hat dabei bereits einige Hürden für die Neulinge identifiziert, die oftmals dazu führen, dass sie die Motivation verlieren. Mentoring hat sich dabei als sinnvolle Strategie herausgestellt, diesem Problem zu begegnen. In diesem Paper werden die Hürden für Neulinge aus der Perspektive von Mentor*innen untersucht. Dazu wurden Mentor*innen aus verschiedenen OSS Projekten interviewt. Die Autor*innen ermitteln 44 Hürden: 19 davon betreffen die Mentor*innen, 34 die Neulinge. Eine zentrale Erkenntnis der Studie ist, dass die Mehrheit der Hürden (66 %) sozialer Natur ist. Um diesen zu begegnen, schlagen die Autor*innen zehn Strategien vor, u.a. das gemeinsame Fixen eines Bugs, den Austausch in lokalen Gruppen, die ausführliche Dokumentation, die Markierung als Neuling, um mehr Verständnis und Hilfe zu erzielen. Zusätzlich fokussieren sie auf Hürden, die sich vor allem in weiteren Tiefeninterviews mit Frauen herausstellten. Dabei spielen sowohl ein niedriges Selbstwirksamkeitsgefühl und die kritischere Einschätzung der eigenen Fähigkeiten eine Rolle als auch weiterhin die immer wieder erfahrene Ausgrenzung von Frauen durch Männer in diesen Gemeinschaften.

Baumeister, Harald; Schwärzel, Kathrin (2018): *Wissenswelt Internet. Eine Infrastruktur und Ihr Recht*, De Gruyter.

Im dritten Kapitel ihres umfassenderen Buches geben die beiden Autor*innen einen Überblick über die aktuelle Rechtslage zum Thema Suchmaschinen und Wissensplattformen. Die deutschsprachige Wikipedia ist dabei eines der wesentlichen Fallbeispiele, für die vor allem Urheberrechtsfragen diskutiert werden.

Bear, Julia; Collier, Benjamin (2016): *Where are the Women in Wikipedia? Understanding the Different Psychological Experiences of Men and Women in Wikipedia*, in: *Sex Roles*, Mar 2016, Vol. 74(5-6), S. 254-265.

Die Studie geht davon aus, dass maskuline Verhaltensnormen in Umgang und Auftreten der Grund sind, warum Frauen die Wikipedia psychologisch anders erfahren und dadurch seltener beitragen. Die Autor*innen haben dazu Umfragedaten von 1.598 Beitragenden ausgewertet, die mindestens gelegentlich an der englischsprachigen Wikipedia mitgearbeitet haben. Die Umfrageergebnisse stammen aus dem Jahr 2008. Die Ergebnisse bestätigen die angenommenen signifikanten Unterschiede zwischen

Männern und Frauen in der Wahrnehmung: Frauen sind weniger selbstsicher in Bezug auf ihre eigene Expertise, empfinden größeres Unbehagen, wenn sie die Beiträge von anderen ändern und nehmen kritisches Feedback wesentlich negativer wahr. Die genderbasierten Unterschiede nehmen mit der Zeit allerdings ab, wenn Autorinnen häufiger Beiträge bearbeitet haben.

DeDeo, Simon (2016): Conflict and Computation on Wikipedia. A Finite-State Machine Analysis of Editor Interactions, in: Future Internet 2016, S. 8.

Wo genau liegt die Grenze zwischen einer hitzigen Debatte und dem Zusammenbruch jeglicher Kommunikation? Mit dieser Frage beschäftigt sich diese Studie am Fallbeispiel der Wikipedia. Mithilfe eines Modells nähert sich die Studie sowohl der Computerstruktur als auch der sozialen Dynamik in der Analyse von zehn Jahren Auseinandersetzungen zwischen Beitragenden zur englischsprachigen Enzyklopädie. Dabei identifiziert der Autor eine sich immer wieder abwechselnde Krieg- und Friedenstruktur. Überraschenderweise zeigen die statistischen Daten keine Anzeichen für die besondere Rolle von antisozialen Nutzer*innen. Vielmehr scheint es der stete Wechsel von Autor*innen zu sein, der diese Destabilisierungsbewegung beeinflusst.

Dobusch, Leonard; Dobusch, Laura; Müller-Seitz, Gordon (2017): Closing for the Benefit of Openness: Lessons from Wikimedia's Open Strategy Process, in: Organization Studies, 2019, Vol. 40(3), S. 343–370.

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0170840617736930>

Anhand der Fallstudie des offenen Strategieentwicklungsprozesses von Wikimedia untersuchen die Autor*innen die Grenzen und Bedingungen von Offenheit. Sie haben dafür 38 Interviews geführt und ein umfangreiches Datenset zu dem 2009 angestoßenen Strategieprozess ausgewertet. Ihre analytischen Messgrößen sind Transparenz, die sie als Zugang zu sensiblen Informationen (z.B. Strategiedaten über die Organisation aber auch den Prozess der Entscheidung selbst) definieren; sowie Inklusion, die sie sowohl als Partizipationsformen und Entscheidungsformen messbar machen. Sie argumentieren, dass Offenheit Geschlossenheit braucht, um existieren zu können. Beide Begriffe stehen daher nicht im Widerspruch zueinander, sondern sind Ausgangspunkt produktiver Dynamik. Anhand des Strategieentwicklungsprozesses zeigen die Autor*innen, dass Offenheit ohne die bewusste strategische Inklusion und Exklusion in Strukturlosigkeit enden kann, die zur Bildung informeller Elitenzirkel und intransparenter Entscheidungen führt.

Ford, Heather; Wajcman, Judy (2017): 'Anyone Can Edit', Not Everyone Does: Wikipedia's Infrastructure and the Gender Gap, in: Social Studies of Science, August 2017, Vol. 47(4), S. 511–527.

Die Wikipedia ist mit dem Anspruch angetreten, die Produktion von Wissen durch eine bessere Repräsentation verschiedener gesellschaftlicher Gruppen zu ermöglichen,

Frauen erreicht sie dennoch kaum – zumindest als Beitragende. Die Tatsache, dass immer noch wesentlich weniger Beitragende weiblich als männlich sind, werten die Autorinnen als Beleg für die Dominanz der „maskulinen Technowissenschaft“. Die Autorinnen übernehmen in ihrem Beitrag die These, die Wissenschaft als männliche Domäne postuliert, in der vorherrschendes Wissen und Expertise zählen. In der normativen Herangehensweise der Wissensproduktion schließt die Wikipedia an die exklusive Tradition der Enzyklopädie und der freien Software-Bewegung an. Auf dieser Argumentation aufbauend sichten sie die empirische Forschung, zeigen aber darüber hinaus, dass die Infrastruktur der englischsprachigen Wikipedia, vor allem durch die Relevanzkriterien und die Anforderung der Belegbarkeit durch Quellen, bestehende Ungleichheiten verstärkt und damit den Ausschluss von Wissen mit sich bringt, dem historisch und gesamtgesellschaftlich ein geringerer Stellenwert zugeschrieben wurde und wird.

Gredel, Eva (2018): *Digitale Diskurse und Wikipedia. Wie das Social Web Interaktion im Digitalen Zeitalter verwandelt*, Narr Francke Attempto.

In diesem diskurslinguistischen Beitrag stellt die Autorin Ergebnisse ihrer Forschung vor, in der sie die Verbreitung von sprachlichen Mustern über verschiedene Versionen eines Wikipedia-Artikels, aber auch über verschiedene Artikel und Diskussionsseiten und Sprachversionen untersucht. Sie entwickelt in dem Artikel die theoretischen Grundlagen für die Diskursanalyse in digitalen Medien, stellt aber auch praktisch anwendbare Tools wie Crystal Search und Contropedia zur Analyse von sprachlichen Konflikten vor und untermauert ihre theoretischen Überlegungen mit zahlreichen praktischen Beispielen.

Gauthier, Maude; Sawchuk, Kim (2017): *Not Notable Enough: Feminism and Expertise in Wikipedia*, in: *Routledge Communication and Critical/Cultural Studies*, 02 October 2017, Vol. 14(4), S. 385–402.

Anhand ihrer eigenen diskursiven Handlungsforschung rund um die Wikipedia-Artikel zum Thema Altern untersuchen die Autorinnen in diesem Beitrag, wie die Informationspolitik der Wikipedia sich auf Genderfragen und den systematischen Bias auswirkt. Sie wählen das Thema Alter, weil es gesellschaftlich und zwischen Forscher*innen der Kultur- und Naturwissenschaften als umstritten gilt. Die Autorinnen analysieren die drei diskursiven Richtlinien Relevanz, Belegbarkeit und Ton am Beispiel der Einträge zum Thema Alter und berichten über die eigenen Erfahrungen mit Löschungen. Vor allem die Forderung nach belegbaren (digitalen) Quellen führt ihrer Meinung nach zu einer Verfestigung des Status Quo in der Wissensproduktion.

Halfaker, Aaron; Geiger, R. Stuart; Morgan, Jonathan T.; Riedl, John (2012): *The Rise and Decline of an Open Collaboration System. How Wikipedia's Reaction to Popularity Is Causing Its Decline*, in: *The American Behavioral Scientist*, Vol. 57(5), December 28, 2012, S. 664–688.

Die Studie nimmt Anstoß an den seit 2007 sinkenden Zahlen von Autor*innen, die zur Wikipedia beitragen, und argumentiert, dass dies vor allem daran liegt, dass Neuautor*innen nicht gehalten werden können. Die Datenanalyse ergibt, dass die Änderungen, die die Wikipedia-Community infolge eines massiven Wachstumsprozesses eingeführt hat, schließlich genau dieses Wachstum begrenzen und einschränken. Vor allem die Qualitätsmechanismen (z.B. die Relevanzkriterien) und die Algorithmen, die Änderungen automatisch ablehnen, sind dafür verantwortlich, dass Neuautor*innen nicht bleiben. Darüber hinaus attestieren die Autoren, dass die Community gegenüber Veränderung wenig aufgeschlossen ist und die existierenden Normen vor allem gegenüber neuen Beitragenden eher verteidigt.

Halfaker, Aaron; Kittur, Aniket; Riedl, John (2011): Don't Bite the Newbies: How Reverts Affect the Quantity and Quality of Wikipedia, in: WikiSym '11 Proceedings of the 7th International Symposium on Wikis and Open Collaboration Work, Mountain View, California, 03–05 October 2011, S. 163–172.

In dieser Studie analysieren Halfaker et al. 400.000 Wikipedia-Reverts (also Wiederherstellungen), um zu ergründen, welche Effekte das Löschen von Änderungen sowohl auf die jeweiligen Beitragenden als auch die Qualität der Inhalte hatten. Sie stellen grundsätzlich fest, dass die Effekte der Wiederherstellungen insgesamt die inhaltliche Qualität der Wikipedia sichern, indem sie Fehler ausgleichen und Vandalismus verhindern. Gleichzeitig zerstören sie, so das Ergebnis dieser Studie, wesentlich die Motivation neuer Autor*innen und sind damit ein Grund für die sinkenden Beitragszahlen. Im Umgang mit dem Löschen von Änderungen von Neuautor*innen können ältere Mitglieder der Community also aktiv dem Trend entgegenwirken, so die Studie.

Heinrich, Horst-Alfred; Gilowsky, Julia (2017): Wie wird kommunikatives zu kulturellem Gedächtnis. Aushandlungsprozesse auf den Wikipedia-Diskussionsseiten am Beispiel der Weißen Rose, in: (Digitale) Medien und soziale Gedächtnisse, Springer, S. 143–167.

Durch die technische Möglichkeit der Versionsgeschichte zeigen die Autor*innen in diesem sozialwissenschaftlichen Beitrag, wie kollektives Gedächtnis und Erinnerungskultur in der Wikipedia entstehen. Sie analysieren die Diskussionsseiten mithilfe der Methode der Inhaltsanalyse und rekonstruieren so, wie die kommunikativen Gedächtnisprozesse einzelner Autor*innen als kulturelle Erinnerung auf der Artikelseite ausgehandelt werden. Der Beitrag schließt durch die Darstellung des Prozesses von individueller hin zu kollektiver Geschichte eine Forschungslücke, die durch andere Austragungsorte, wie z.B. Ausstellungen oder Denkmäler, nur schwer gefüllt werden kann. Dabei dient die Seite zur Widerstandsbewegung Weiße Rose als Fallbeispiel.

Jirschitzka, Jens; Kimmerle, Joachim; Halatchliyski, Llassen; Hancke, Julia; Meurers, Detmar; Cress, Ulrike (2017): A productive Clash of Perspectives? The Interplay Between Articles' and Authors' perspectives and their Impact on Wikipedia Edits in a Controversial Domain, PLoS ONE, 02 June 2017, Vol. 12(6), S. 1–24.

Die Studie untersucht deutschsprachige Artikel zum kontrovers diskutierten Thema der alternativen Medizin. Mithilfe einer automatisierten Datenauswertung analysieren die Autor*innen alle Änderungen, die bis 2013 an diesen Artikeln gemacht wurden und kategorisieren diese entweder als pro, contra oder neutral. Zusätzlich überprüfen sie die Abhängigkeit verschiedener Variablen von dieser vorgenommenen Bewertung. Die Ergebnisse zeigen, dass Autor*innen vor allem Beiträge überarbeiten, die ihrem eigenen Standpunkt entsprechen („selection bias“). Weiterhin wird deutlich, dass Beiträge, die viele nicht-neutrale Änderungen enthalten, insgesamt zu ausgewogeneren Gesamtbeiträgen führen. Die Anzahl von Autor*innen sowie deren Vielfalt hat weiterhin positive Auswirkungen auf die Ausgeglichenheit der Artikel.

Kallas, Kerstin (2015): Analyseergebnisse IV: Auseinandersetzungen im Text und über den Text (kompetitive Handlungen), in: Kallas, Kerstin: Schreiben in der Wikipedia: Prozesse und Produkte gemeinschaftlicher Textgenese, Springer VS.

Im vierten Kapitel ihres linguistischen Buches beschäftigt sich die Autorin mit typischen Verläufen von Kontroversen im Schreibprozess der Wikipedia. Anhand von unterschiedlichen Fallbeispielen zeichnet sie auf drei Ebenen nach, wie genau Kontroversen sprachlich und inhaltlich ausgetragen werden. Auf der Artikelseite zur Schweinegrippe zeichnet sie die „Begriffsebene“ anhand eines Wortstreits nach. Auf der „Artikelebene“ stellt sie eine inhaltliche Auseinandersetzung im Beitrag zu Deutschland zur Behauptung, Mozart sei Deutscher, vor. Auf der, wie sie es nennt, „Raumebene“, geht sie am Beispiel des Artikels zu Homöopathie nach, wie grundsätzlich über Neutralität gestritten wird. Kontroversen verlaufen dabei produktiv in drei Richtungen 1. Resolution (Auflösung) 2. Closure (Entscheidung durch Dritte) 3. Abandonment (Rückzug). Wenn sie destruktiv ausgehen, werden sie als Edit Wars oder durch Vandalismus fortgeführt.

Kittur, Aniket; Kraut, Robert E. (2010): Beyond Wikipedia: Coordination and Conflict in Online Production Groups, in: Proceeding CSCW '10 Proceedings of the 2010 ACM Conference on Computer supported cooperative work, Savannah, Georgia, USA, 06–10 February 2010, S. 215–224.

Diese Studie untersucht die Koordination und Kontroverse in 6811 Wiki-Gruppen. Dabei fokussieren die Autoren auf vier Koordinationsmechanismen: 1. die Kommunikation zu einem Artikel, 2. die Kommunikation zwischen zwei Benutzer*innen, 3. die Konzentration auf Arbeitsgruppen und 4. Policy und Struktur. Als zentrale Erklärvariable für die Entstehung von Konflikten konnten die Autoren die Nutzer*innenzahl in der Bearbeitung eines Beitrags identifizieren, d.h. je mehr Nutzer*innen, desto höher die

Wahrscheinlichkeit für Konflikte. Vor allem in Abhängigkeit von den Nutzer*innenzahlen zeigen die untersuchten Koordinationsmechanismen zudem unterschiedliche Erfolge.

Klapper, Helge; Reitzig, Markus (2018): On the Effects of Authority on Peer Motivation: Learning from Wikipedia, in: Strategic Management Journal, August 2018, Vol. 39(8), S. 2178–2203.

Diese Studie wählt die Wikipedia als Beispiel, um von deren Koordinationsmechanismen für andere Organisationskontexte zu lernen. Sie untersucht die Bedingungen, die dazu führen, dass Autorität sinnvoll eingesetzt werden kann, ohne die Motivation von Untergebenen zu mindern. Die vorübergehende Legitimität von Autorität, um spezifische Aufgaben zu lösen („lateral authority“) wird von den Mitgliedern einer Gemeinschaft wertgeschätzt, vor allem wenn es darum geht, starke Konflikte in der Koordination zu klären. Wichtig dafür ist auch, dass die Autorität auf in der Community wahrgenommener Kompetenz basiert. Grundlage der Analyse sind 642.916 englischsprachige Diskussionsseiten der Wikipedia zwischen 2002 und 2014.

Lanamäki, Arto; Lindman, Juho (2018): Latent Groups in Online Communities: a Longitudinal Study in Wikipedia, in: Computer Supported Cooperative Work (CSCW), Vol. 27(1), S. 77–106.

Auf Basis einer Longitudinalstudie der finnischsprachigen Wikipedia von 2007 bis 2014 schlagen die Autoren das theoretische Konzept latenter Gruppen vor. Sie argumentieren, dass es sich im Fall der Wikipedia um Expert*innengruppen handelt, die aufgrund ihrer Expertise auch über die Zeit – auch über Phasen der Inaktivität hinweg – als Gruppe bestehen bleiben können. Anders als Netzwerkknoten seien latente Gruppen also in der Lage, nach so genannten schlafenden Phasen wieder zueinanderzufinden, auch wenn sie für Außenstehende kaum zu identifizieren sind.

Martin, Brian (2018): Persistent Bias on Wikipedia: Methods and Responses, in: Social Science Computer Review, June 2018, Vol. 36(3), S. 379–388.

Anhand seiner eigenen Wikipedia-Benutzer-Seite kreiert der Sozialwissenschaftler ein Fallbeispiel, um nachzuerfolgen, wie systematischer Bias auch mithilfe der Wikipedia-Policies aufrechterhalten werden kann. So wurden große Teile seiner Inhalte von anderen Autor*innen gelöscht, durch negative Darstellung verändert und um einseitig kritische Quellen ergänzt. Oberflächlich werden die Regeln der Wikipedia hier eingehalten und führen doch zu einer Verzerrung. Er unterscheidet dabei verschiedene Formen von Konflikten – inhaltliche Edit Wars, Vandalismus und Trollerei, kommerzielle Interessen, systematischer Bias – und diskutiert verschiedene Lösungsansätze.

Miquel-Ribe, Marc; Laniado, David (2018): Wikipedia Culture Gap: Quantifying Content Imbalances Across 40 Language Editions (Report), in: Frontiers in Physics, 06 June 2018.

Trotz des Anspruchs der Wikipedia, eine globale Wissensinfrastruktur zur Verfügung zu stellen, zeigen sich starke Unterschiede in der Produktion und Verfügbarkeit von Wissen in Abhängigkeit der verschiedenen Sprachversionen. Die Autoren haben 40 Sprachversionen analysiert, um diese Unterschiede zu quantifizieren. Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass etwa ein Viertel der jeweiligen Sprachversionen Inhalte zum jeweiligen kulturellen Kontext enthalten. Viele dieser Inhalte sind in den ersten zwei Jahren des Projekts entstanden, wurden über die Zeit aber auch weiterhin gepflegt. Der Großteil der Inhalte ist allerdings nur in der originalen Sprachversion verfügbar.

Okoli, Chitu; Mehdi, Mohamad; Mesgari, Mostafa; Nielsen, Finn Årup; Lanamäki, Arto (2012): The people's encyclopedia under the gaze of the sages: A systematic review of scholarly research on Wikipedia.

http://orbit.dtu.dk/fedora/objects/orbit:119482/datastreams/file_73b48cd3-a711-4a7b-99ce-0dda59bc6bd0/content

Der Beitrag ist eine systematische Literaturübersicht, in der die Autoren insgesamt 450 wissenschaftliche Studien, die bis 2012 erschienen sind, sichten, kategorisieren und zusammenfassen. Das Ergebnis findet sich auf der WikiLit-Webseite (<http://wikilit.referata.com>), auf der die einzelnen Studien und ausführliche Beschreibungen zu finden sind. Im Anhang des Papers präsentieren die Autoren eine Liste mit Links und weiteren Quellen für Wikipedia-Forscher*innen.

Petzhold, Christian (2013): Die Praxis der Online-Kooperation. Praxis und Institutionen online-medialen Zusammenarbeitens, Dissertation, TU Chemnitz.

http://www.qucosa.de/fileadmin/data/qucosa/documents/14750/Dissertation_Christian_Petzold.pdf

Die mediensoziologische Dissertation entwickelt auf Grundlage teilnehmender Beobachtung in Kombination mit einer Dokumentenanalyse und Interviews einen theoretischen Rahmen, um das Gelingen von Kooperation in der Wikipedia handlungstheoretisch zu erklären. Der Autor kommt zu dem Schluss, dass der Erfolg der Wikipedia im Alltagshandeln vieler Individuen begründet liegt. Seine Praxisanalyse zeigt, dass die Beteiligung in der Wikipedia eine gewisse Langfristigkeit und Routine braucht, da die Einstiegshürden relativ hoch sind und die Qualitätsmechanismen darauf ausgerichtet sind, dass sie immer wieder umgesetzt werden müssen.

Shi, Feng; Teplitskiy, Misha; Duede, Eamon; Evan, James A. (2019): The Wisdom of Polarized Crowds, in: Nature Human Behavior, 04 March 2019.

<https://www.nature.com/articles/s41562-019-0541-6>

Typischerweise wird davon ausgegangen, dass diverse Perspektiven zu besserer Teamleistung bei komplexen Aufgaben führen. Starke politische Haltungen werden allerdings eher mit Konflikten, Desinformation und Widerstand gegenüber der Auseinandersetzung mit Menschen außerhalb der eigenen Echokammer in Verbindung

gebracht. In der Studie wird die Auswirkung der ideologischen Zusammensetzung auf die Teamleistung untersucht. Dafür wurden Millionen Edits der englischsprachigen Wikipedia zu sozialen und politischen Themen in den USA ausgewertet. Die Autoren stellen fest, dass Artikel, die viel Aufmerksamkeit generieren, politisch ausgeglichener sind als andere Artikel. Um diesem Mechanismus auf den Grund zu gehen und zu erklären, warum polarisierte „Teams“ neutralere Wikipedia-Beiträge erzeugen, haben die Autoren zusätzlich die Diskussionsseiten untersucht. Auf diesen, so das Ergebnis, wird über wenige Themen sehr intensiv über die inhaltliche und sprachliche Darstellung dieser gestritten. Indem sie auf Daten des von der Wikimedia Foundation entwickelten Detox Tools zurückgreifen, das Bedrohungen oder hitzige Argumentationen identifiziert, zeigen die Autoren zudem, dass die Debatten polarisierter Teams entsprechend hitzig sind. Auch werden häufiger als sonst Verweise auf die Policies gemacht. Dennoch kommen die Autoren zu dem Schluss, dass diese Auseinandersetzungen nicht problematisch, sondern produktiv ausgehen.

Steinmacher, Igor; Treude, Christoph; Gerosa, Marco Aurélio (2018): Let me in: Guidelines for the Successful Onboarding of Newcomers to Open Source Projects, IEEE Software.

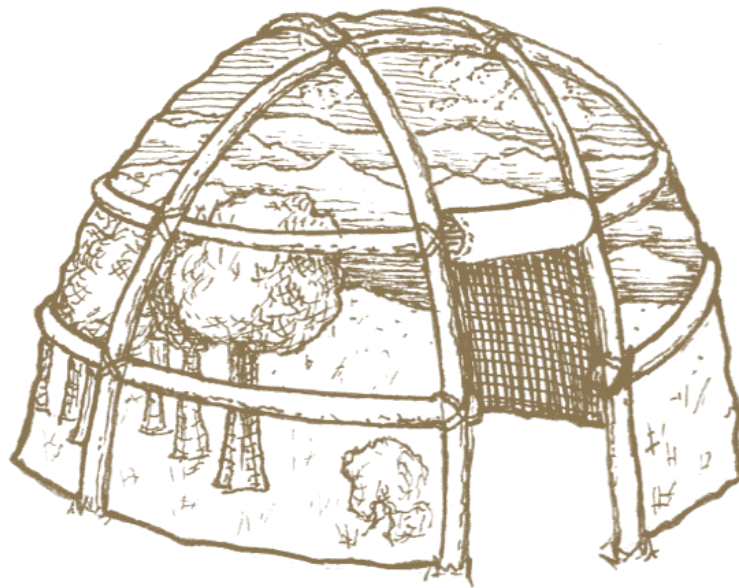
In diesem Beitrag stellen die Autoren Richtlinien für die Einbindung von neuen Beitragenden vor, die sie auf Basis ihrer Literaturrecherche und Feldtests mit der eigenen Plattform entwickelt haben. In dem Portal FLOSScoach finden OSS-Neulinge beispielsweise Informationen darüber, welche Fähigkeiten in bestimmten Projekten benötigt werden, eine Liste von einfachen Aufgaben, die sich für Anfänger*innen eignen, oder Kommunikationstipps für die Community. Die Richtlinien umfassen drei Ebenen: Prozesshinweise helfen Neulingen zum Beispiel, die richtige Aufgabe zu finden. Kommunikationshinweise richten sich eher an die zwischenmenschliche Beziehung. Die technischen Richtlinien helfen schließlich bei einer transparenten und guten Dokumentation und dem Zugang zum Code.

Stegbauer, Christian (2009): Wikipedia. Das Rätsel der Kooperation, Springer.

Dieses soziologische Buch leistet einen theoretischen Beitrag zur Weiterentwicklung von Handlungstheorien anhand der Wikipedia. Der Autor stellt fest, dass klassische Theorien der Kooperation, so zum Beispiel wirtschaftlicher Eigennutz oder starke Wertezugehörigkeit in kleinen Gruppen, versagen, wenn es darum geht, die Koordinations- und Kooperationsleistung der Online-Enzyklopädie zu erklären. Mithilfe der Netzwerkanalyse zeigt der Autor, dass sich das Engagement aktiver Community-Mitglieder durch eine Verortung im „positionalen System“ erklärt. Einige sehr aktive Teilnehmer*innen besetzen informelle und formelle Positionen, sodass sie keinen Raum für neue Beitragende lassen.

Wulczyn, Ellery; Thain, Nithum; Dixon, Lucas (2017): Ex Machina: Personal Attacks Seen at Scale, in: International World Wide Web Conference Committee (IW3C2), WWW 2017, 03–07 April 2017, Perth, Australia.

Dieser Forschungsbeitrag gibt einen Überblick über die Ergebnisse eines gemeinsamen Projekts zwischen der Wikimedia Foundation und Jigsaw, einem von Google gegründeten Technologie-Inkubator. Zielsetzung des so genannten Detox-Projekts war es, persönliche Angriffe im Rahmen der Wikipedia besser zu verstehen und einzuordnen. Mit diesem Beitrag stellen die Autoren ein Vorgehen vor, das Crowdsourcing und maschinenbasiertes Lernen kombiniert, um persönliche Angriffe im großen Umfang zu analysieren. Die Methode wurde dazu auf 100.000 von Menschen identifizierten und 63.000 vom Computer ausgesuchten Kommentaren angewendet. Der umfangreiche Datenkorpus erlaubt den Autoren schließlich erste Annahmen über die Natur persönlicher Angriffe. Die Mehrheit dieser Angriffe können sie schließlich weder auf einige wenige böswillige Nutzer*innen noch auf die Anonymität nicht-registrierter Nutzer*innen zurückführen.



Wir wünschen allen Beteiligten viel Erfolg für die Sache!

Wera Stein und Dr. Anja Adler

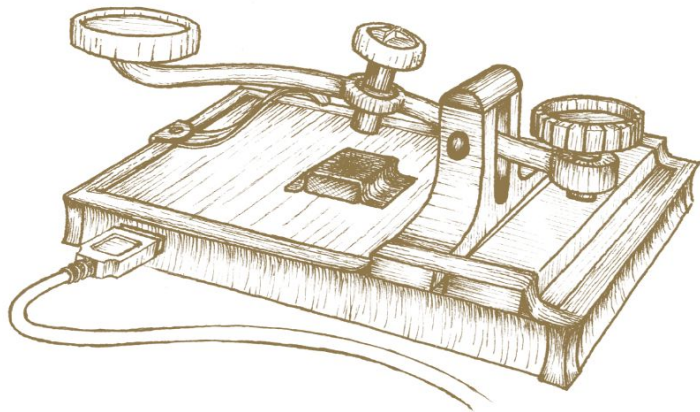
Kontakt

Wera Stein
wera@wigwam.im

Dr. Anja Adler
anja@openstate.cc

mail@wigwam.im
+49 30 5301 6513
www.wigwam.im

Wigwam eG
Prinzenallee 74
13357 Berlin
Innenhof, rotes Tor, 3. Etage



Impressum

Wigwam eG
Amtsgericht Charlottenburg (Berlin),
GnR 800 B

Vorstand: Eugen Friesen, Gitanjali Wolf, Mariusz Nowak,
Matthias Riegel, Robert Dürhager, Sabine Schneider
Aufsichtsratsvorsitzende: Lotte Harlan, Max Beckmann (stellv.)

Diese Analyse wurde veröffentlicht unter [Creative-Commons-Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/)
Attribution-ShareAlike 3.0 Unported (abgekürzt CC-by-sa-3.0)