

Isa Jahnke

Dynamik sozialer Rollen beim Wissensmanagement

SOZIALWISSENSCHAFT

Isa Jahnke

Dynamik sozialer Rollen beim Wissensmanagement

Soziotechnische Anforderungen
an Communities und Organisationen

Mit Geleitworten von Prof. Dr.-Ing. Thomas Herrmann
und Prof. Dr. Sigrid Metz-Göckel

Deutscher Universitäts-Verlag

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

Dissertation Universität Dortmund, 2005

Gedruckt mit freundlicher Unterstützung der Hans-Böckler-Stiftung.

1. Auflage Mai 2006

Alle Rechte vorbehalten

© Deutscher Universitäts-Verlag | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2006

Lektorat: Ute Wrasmann / Dr. Tatjana Rollnik-Manke

Der Deutsche Universitäts-Verlag ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media.
www.duv.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Regine Zimmer, Dipl.-Designerin, Frankfurt/Main

Druck und Buchbinder: Rosch-Buch, Scheßlitz

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN-10 3-8350-6030-9

ISBN-13 978-3-8350-6030-2

Geleitwort

Durch die Einführung von Wissensmanagement versuchen Organisationen zunehmend, den computer-vermittelten Austausch von Wissen zwischen ihren Beschäftigten - und über die Zeit hinweg - zu verstärken. So sollen Unternehmen zu lernenden Organisationen werden, die ihr Leistungsvermögen kontinuierlich verbessern. Allerdings scheitern viele Wissensmanagement-Projekte während andere erfolgreich sind – und man kann bislang nur unzureichend sagen, wovon der Erfolg letztlich abhängt. Fest steht, dass die Art der eingesetzten Technik dabei weniger ausschlaggebend ist als die organisatorischen Maßnahmen und der Einfluss der Unternehmenskultur. Wie diese Erkenntnis in der Praxis systematisch umzusetzen ist, etwa durch das Angebot geeigneter Anreize, weiß man nicht genau.

Mit Interesse – und fast neidisch – blicken manche Unternehmen auf die Communities, die sich zu bestimmten Themen (etwa Open Source Software, Wikipedia) im Internet selbst organisieren, um Wissen erfolgreich und nachhaltig auszutauschen. Allerdings ergeben sich oft Probleme, wenn man versucht, diese Wildpflanzen im eigenen Unternehmen zu kultivieren, indem man „Inhouse“-Communities initiiert und wachsen lassen möchte. Auch hier sind die ausschlaggebenden Erfolgsfaktoren noch unklar.

Die vorliegende Studie geht einen neuen Weg, um zur Beantwortung der noch offenen Fragen zum Wissensmanagement beizutragen: Der Wissensaustausch, wie man ihn in Organisationen managt oder in Communities pflegt, wird aus der Sicht der Rollentheorie analysiert und verglichen, um handlungsanleitende Thesen zu erzielen. Dabei bietet der empirisch untersuchte Fall der Studienberatungsorganisation einer Universität und der in ihrer Nachbarschaft entstehenden Online Community *inpud.cs.uni-dortmund.de* einerseits anregende, facettenreiche Details und andererseits genug Potential zur Ableitung verallgemeinerbarer Aussagen.

Eine rollen-theoretische Analyse ist in der Wissensmanagement-Literatur längst überfällig. Allerdings birgt dieser Ansatz kaum Chancen, wenn man sich auf einen simplifizierten Rollenbegriff als einem Bündel aus Rechten und Aufgaben zurückzieht. Hier ist es von großem Vorteil, dass sich die Autorin als Sozialwissenschaftlerin aus dem Kontext der Entwicklung und Einführung von Wissensmanagement-Software heraus mit den relevanten Konzepten der Rollentheorie befasst.

Dabei wird deutlich, dass insbesondere die sozialen Interaktionen, die zu einer Dynamik der Rollen und ihrer Anerkennung führen, zu berücksichtigen sind. Aus einer theoretischen Perspektive wird untersucht, wie sich Rollen herausbilden und

wie sie ggf. festgelegt werden, wie sich ihre Eigenschaften verändern, wie sie unterschiedlich ausgefüllt werden und wodurch die Übernahme einer Rolle ermöglicht, gefördert oder auch verhindert wird. So präpariert kann die empirische Analyse eine Reihe wertvoller Einsichten zu Tage fördern.

Wesentlich ist dabei das Verhältnis zwischen eher formaler und eher informeller Festlegung bzw. Herausbildung von Rollen. So ist augenscheinlich gerade eine geringe Rollendifferenzierung, die sich eher informell entwickelt, für die Art der sozialen Beziehungen relevant, auf die sich der Erfolg von Communities gründet. Dies schließt nicht aus, dass Rollen in Communities erkennbar sind – gerade wenn sich die große Zahl der an einer Community Beteiligten nicht persönlich kennt, orientieren diese sich eher an Rollenmustern, wenn sie soziale Beziehungen und auch Vertrauen aufbauen. Dort wo Wissenstransfer so gemanagt wird, dass verschiedene Rollen und Zuständigkeiten ausdifferenziert werden – und unter Umständen im technischen System festgeschrieben werden – wird der Informationsaustausch eher behindert und auf Sub-Systeme innerhalb der Organisation begrenzt.

Rollenspielen will gelernt sein. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Regeln für Rollenübernahme, -anpassungen, -zuweisung etc. nicht nur organisatorisch festgelegt, sondern bei soziotechnischen Systemen auch in Software gegossen werden. Wissensmanagementsysteme sind solche soziotechnischen Systeme par excellence. Dabei geht es nicht nur darum zu lernen, wer wann auf welche Daten zugreifen und sie ändern darf oder wie man solche Zugriffsrechte konfiguriert. Vielmehr beinhaltet der Lernprozess auch, wie man sich in soziotechnischen Systemen künftig so einrichtet, dass die Dynamik der Rollen, also ihr situatives und mittelfristiges Anpassungspotential, als Gegenstand sozialer Aushandlungsinteraktion noch gewahrt bleibt. Hier ist künftig zu entscheiden – sowohl in soziotechnischen Organisationen als auch auf gesellschaftlicher Ebene – inwieweit Rollenübernahme und Rollen Anpassung frei aushandelbar und ad-hoc vereinbar sein sollen oder technisch vorprogrammiert werden. Es ist das Verdienst dieser Studie, dass die Relevanz solcher soziotechnisch vermittelten Entscheidungen am Beispiel der Dynamik von Rollen und des Wissensmanagements verdeutlicht wird.

Prof. Dr.-Ing. Thomas Herrmann

*Lehrstuhl Informations- und Technikmanagement
Institut für Arbeitswissenschaft, Universität Bochum*

Geleitwort

Als Akteure ohne Drehbuch müssen sich Studienanfänger/innen im universitären Informationsdschungel zurechtfinden. Aber gerade ein solches Drehbuch hat Isa Jahnke mit ihrer innovativen Rollenanalyse zur institutionellen Studienberatung verfasst. Am Beispiel einer studentischen virtuellen Community (*Inpu*) hat sie diese soziotechnisch vermittelte Realitätsebene und neue Form von ‚Vergemeinschaftung‘ in ihren Funktionen und Rahmenbedingungen genauer analysiert. Theoriegeleitet und doch wohltuend konkret liefert sie damit einen Beitrag zur universitären Organisationsentwicklung und Kommunikationskultur.

Untersuchungsgegenstand ist der Wissensaustausch real verteilten Wissens über verschiedene Orte hinweg, ein Informationsaustausch, der technisch-vermittelt kommuniziert wird und unterschiedliche Wissensflüsse zusammenbringt, die der Studierenden untereinander sowie bspw. zwischen Studienfachberatung und Prüfungsamt. Es handelt sich somit um eine interdisziplinäre Arbeit an einer Schnittstelle zwischen Soziologie, Kommunikations- und Technikwissenschaft. Eine wahre Freude ist es, mit welcher Souveränität Isa Jahnke den rollenübergreifenden Wissensaustauschprozess, Vermittlung und Aneignung von Wissen der Akteure in ihren verschiedenen Rollen, rekonstruiert und zu neuen Erkenntnissen kommt.

Wie Wissensaustauschprozesse als kommunikative, technisch unterstützte Prozesse effektiv mit Wissensvermittlung und –aneignung zu verbinden sind, um für Studierende transparent zu sein, exemplifiziert sie am gewählten Beispiel mithilfe des Rollen-Ansatzes. Dieser ermöglicht es, Strukturen und Prozesse personenunabhängig zu untersuchen. In einer eigenen Sicht auf Rollen erweitert Isa Jahnke die Begrifflichkeit um Rollen-Ressourcen, Rollenstärkung, Haupt- und Nebenrollen, soziale Rollen-Präsenz, Meta-Rollen u.a.m. Rollenerwartungen und Rollenverständnis sowie Rolleninteraktionen werden als mehrstufige Handlungen konzipiert mit der Möglichkeit, die Rolle des Anderen einzunehmen und den Kontext zu explizieren, um für die Akteure erkennbar zu sein. Rollen sind kontextabhängig, somit systemrelativ. Die Leistung eines gut funktionierenden soziotechnischen Systems liegt gerade darin, implizit vorhandenes Wissen explizit machen zu müssen. Erst diese kontextuelle Einbindung von Informationen ermöglicht Lernen, das als Übergang von Information zu Wissen und zum Verstehen (als dritte Selektionsleistung) für rollenübergreifende Wissensaustauschprozesse zu differenzieren ist, vor allem in Organisationen, die neben den formalen auch informelle Strukturen ausgebildet haben, in denen Communities große Relevanz haben. Im Idealfall sind diese Communities in ihrem Prozessverlauf selbstorganisiert. Isa Jahnke behandelt auch die

Blockaden, Kooperations- und Koordinationsprozesse der beteiligten Rollen ebenso individuelle, organisatorische und technisch-bedingte Erfolgsfaktoren wie Vertrauensbildung im Rahmen solcher Wissensaustauschprozesse. *„Eine Community ist ein soziotechnisches System, welches aus informellen Kommunikations-Beziehungen besteht. Sie wird über gemeinsames Handeln, nicht über gemeinsame Interessen konstituiert. Wissensaustausch in soziotechnischen Systemen ist ein Beziehungsgeflecht von Kommunikation und kontrollierenden Handlungen (...)“* (S. 85, Jahnke, Isa: Dynamik sozialer Rollen beim Wissensmanagement. Soziotechnische Anforderungen an Communities und Organisationen. Wiesbaden: DUV)

Einige Befunde mögen den Leser neugierig machen: Rollenänderung erfolgt vor allem durch Kultivierung von Communities und informelle Kommunikation, wobei homogene und heterogene Gruppen zu unterscheiden sind. *„In homogenen Gruppen (Studierende) ist ein Vertrauensvorschuss bei der Community Kultivierung vorhanden, in heterogenen Gruppen (bspw. verschiedene Rolleninhaber/innen in hierarchisch strukturierten Abhängigkeitsverhältnissen im Arbeitskontext) sind vertrauensbildende Maßnahmen notwendig, um einen gemeinsamen rollenübergreifenden Wissensaustausch zu kultivieren“* (S. 194) und *„je mehr die Perspektivenübernahme unterstützt wird, desto erfolgreicher ist ein Wissensaustausch der Beteiligten, wobei Meta-Wissen wichtig ist“* (S. 199). Ein Vorteil technisch unterstützter Communities ist neben ihrer großen Erreichbarkeit und Ortsunabhängigkeit die Herstellung sozialer Nähe, und somit ein Paradox: Die Technik ermöglicht aus der Distanz und ohne physische Präsenz eine soziale Online-Präsenz, die Vertrauen schaffen kann und informelle Kommunikation ermöglicht. Soziale Nähe herzustellen, ist gruppenabhängig. Bei den Uni-Rollen ergibt sie sich durch physische Präsenz, während die Nutzung von technischen Systemen (noch) als Fremdkörper empfunden wird, wohingegen sie sich für Studierende auch durch eine virtuelle Community, in der gegenseitige Anerkennung ausgetauscht wird, herstellt. Zudem sind *„Feedback-Mechanismen (...) als Wissensaustauschprozesse in einer soziotechnischen Community relativ leicht umsetzbar“* (S. 210) und je höher die Rollenkomplexität, desto mehr Meta-Wissen ist für den gemeinsamen Wissensaustausch erforderlich.

Folglich richtet sich das Plädoyer von Isa Jahnke auf bedarfsgerechte Informationen bei der Community-Kultivierung. Das Engagement der Verfasserin für Studierende ist der Arbeit anzumerken und das ist sehr gut so.

Prof.in. Dr. Sigrid Metz-Göckel
Universität Dortmund, Hochschuldidaktisches Zentrum

Vorwort

Die Dinge sind nie so, wie sie sind.
Sie sind immer das, was man aus ihnen macht.
(Jean Anouilh, 1910-1987)

Wissensaustausch-Aktivitäten, bspw. im Rahmen von Wissensmanagement, werden von Akteuren ausgeführt, die bestimmte soziale Rollen eingenommen haben. Die Akteure orientieren sich an Vorstellungen, die sie sowohl von ihrer Rolle als auch von anderen sozialen Rollen haben (vgl. Geller 1994). Probleme ergeben sich dann, wenn diese Rollenerwartungen nicht vereinbar bzw. nicht kompatibel sind. Die Analyse sozialer Rollen, in denen Akteure am Wissensaustausch beteiligt sind und deren soziale Strukturen die Form des Wissensaustauschs prägen, wurde beim Wissensmanagement vernachlässigt. (Computergestützter) Wissensaustausch ist daher ein *soziales Phänomen* und bedarf einer soziologischen Untersuchung.

Dies ist eine Möglichkeit meine Arbeit einzuleiten und spiegelt meine Forschungen wider: Ich habe mich mit Rollenerwartungen und Rollenvorstellungen auseinandergesetzt. Allerdings nicht im „typisch“ soziologischem Umfeld, sondern im Kontext von soziotechnischen (Wissensmanagement-)Systemen. Als Sozialwissenschaftlerin war ich in der Informatik beschäftigt (Fachgebiet *Informatik & Gesellschaft*), und diese vier Jahre haben mich interdisziplinär stark geprägt. Technische und soziale Aspekte zu integrieren ist ein notwendiger Bestandteil bei der Gestaltung von Arbeits- und Lernprozessen. Hierbei ist eine Analyse notwendig, aber erst die Gestaltung ist hinreichend.

Dies ist die leicht überarbeitete Fassung meiner Dissertation „*Die Analyse von Rollen und ihres Veränderungspotentials aus der Perspektive von soziotechnischen Wissensaustauschprozessen*“ an der Uni Dortmund am Fachbereich Soziologie.

Um gute Forschung zu betreiben, dürfen Forscher/innen sich nicht im stillen Kämmerchen aufhalten und alleine „vor sich hin forschen“. Diskurs und Diskussionen mit anderen Personen in anderen Rollen sind notwendige Bestandteile, die manchmal zwar zu „irritierenden“ Erkenntnissen führen, aber dennoch unerlässlich sind, um Forschung voran zu treiben. Daher möchte ich mich bei allen bedanken, die mich auf meinem Weg der Dissertation begleitet haben.

Ganz besonders herzlich danke ich Herrn Prof. Dr.-Ing. *Thomas Herrmann* für die Betreuung meiner Dissertation. Über die übliche Betreuung hinaus, stand er mir stets als Diskussionspartner zur Seite und forderte mich ständig heraus „weiter zu

denken“, Informatik und Soziologie verbindend. Er trug im Wesentlichen dazu bei, dass ich meine eigene (Forscher-)Rolle gefunden habe. Ein großes Dankeschön!

Ein herzliches Dankeschön geht auch an meine Betreuerin Frau Prof. Dr. *Sigrid Metz-Göckel*. Sie stand mir als Soziologin stets zur Seite und forderte meine soziologische Perspektive auf die Dinge. Ein großes Dankeschön an *beide* für die ständige Diskussionsbereitschaft und ihr großes Interesse an dieser Arbeit. Sie ermöglichten mir in Zusammenarbeit beider Fachbereiche (Informatik u. Soziologie) ein aktuelles Thema aus innovativer Perspektive zu betrachten und mich darin zu entwickeln.

Vielen Dank an meine Kollegen und Kolleginnen für die fachliche und emotionale Unterstützung sowie für die vielen Tipps und Anregungen im und neben dem „Diss-Stadl“: Dr. *Angela Carell* (für intensive Diskussionen zum Rollenbegriff), Dr. *Gabriele Kunau* (für geniale Diskussionen zur Luhmannschen Systemtheorie), Dr. *Kai-Uwe Loser* (für den ersten internationalen Artikel, COOP '04), *Natalja Menold* (für Tipps zu empirischen Studien), *Michael Prilla*, *Carsten Ritterskamp* (für Hinweise zum Rollenbegriff der Informatik) und Dr. *Rainer Skrotzki*.

Ich danke Dr. *Marcel Hoffmann* für Hinweise zum Wissensmanagement. Herzlichen Dank an Dr. *Andrea Kienle* für die Bereitstellung ihres Experiments zum CSCL-System „K1“, anhand dessen ich Rollen erstmalig „virtuell“ untersuchte.

Danken möchte ich *Volker Mattick* für seine großartige Initiative für die InpuD-Community – ohne ihn wäre diese Kultivierung nicht möglich gewesen. Und vielen vielen Dank an alle *Experten und Expertinnen*, die ich befragen durfte.

Ein herzliches Dankeschön an alle *Kollegiaten/innen des Promotionskollegs am Hochschuldidaktischen Zentrum* der Uni Dortmund, gefördert durch die *Hans-Böckler-Stiftung* (HBS), die diese Veröffentlichung unterstützte.

Ein großes Dankeschön an *Birgit Encke* für das Korrekturlesen und für die vielen wertvollen Diskussionen, die zur Qualitätssteigerung der Arbeit beigetragen haben.

Ganz besonders herzlich danke ich meinen *Eltern* und meiner Schwester *Dora* für ihre Unterstützung und ihr Verständnis in stressigen Zeiten.

Ein Riesen-Dankeschön gilt meinem Mann *Ralf*. Er hat meine (Forschungs-) Erlebnisse tagtäglich miterlebt und mitgetragen, mich aus kritischen Phasen herausgeholt, und den Wert meiner Arbeit immer wieder neu in den Vordergrund gestellt.

Isa Jahnke

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XVII
Verzeichnis der empirisch-basierten Thesen (vgl. Kapitel 7.2)	XIX
Abkürzungsverzeichnis	XXI
1. Einleitung: Wissensaustausch aus der Sicht von Rollen	1
2. Organisation als soziales und soziotechnisches System	19
2.1. Allgemeine, technische und soziale Systeme	19
2.1.1. Der allgemeine Systembegriff	21
2.1.2. Technische Systeme	23
2.1.3. Soziale Systeme	25
2.1.3.1. Kommunikation und soziales Handeln	26
2.1.3.2. Merkmale sozialer Systeme: Organisation als Systemtyp	32
2.1.3.3. Strukturen sozialer Systeme: Erwartungen	35
2.2. Soziotechnische Systeme	37
2.2.1. Organisation als soziotechnisches System	40
3. Formale und informelle Rollen in Organisationen	43
3.1. Rollenkonzepte in der Soziologie und in der Software-Entwicklung	45
3.1.1. Der interaktionistische Rollenansatz der Soziologie	45
3.1.2. Strukturell-funktionalistische soziologische Rollenkonzepte	47
3.1.3. Der Rollenbegriff in der Software-Entwicklung (Informatik)	50
3.2. Rollen-Dimensionen in Organisationen (Rollendefinition)	52
3.3. Rollen-Mechanismen	59
3.4. Rollentypen	63
3.5. Aktivierung des Rollen-Veränderungspotentials in Organisationen	71
4. Wissensaustauschprozesse und Wissensmanagement	75
4.1. Daten, Informationen, Wissen	75
4.2. Wissensmanagement	79
4.3. Wissensaustauschprozesse und Wissensfluss	81
4.3.1. Kooperation und Koordination	86
4.4. Rollen beim Wissensaustausch	87
4.5. Weitere relevante Einflussfaktoren auf den Wissensaustausch	89

5.	Organisation und informelle Strukturen: Communities und ihre Relevanz für den Wissensaustausch	93
5.1.	Der Unterschied zwischen sozialem Netzwerk und System.....	94
5.2.	Soziotechnische Communities als neuer Systemtyp	99
5.2.1.	Unterschiedliche Typen von Communities	103
5.3.	Communities und soziales Kapital.....	105
5.3.1.	Vertrauen, soziale Präsenz u. Nähe: Indikatoren sozialen Kapitals	108
5.3.2.	Attraktivität des soziotechnischen Systems.....	111
5.3.3.	Elemente einer Community-Kultivierung (Community-Modell).....	113
5.4.	Wissensaustausch und Rollenveränderungspotential – ein Modell.....	114
6.	Empirische Untersuchung: Wissensaustausch zur Studienorganisation an einer Universität.....	119
6.1.	Anlass, Gegenstand und Ziel der empirischen Untersuchung	119
6.1.1.	Inpud-Community	122
6.1.2.	Untersuchungsmethode zur empirischen Datenerhebung	127
6.1.3.	Auswahl der Experten und Expertinnen.....	131
6.2.	Vorgehensweise bei der Auswertung	133
6.2.1.	Bildung der Kategorien	134
6.2.2.	Die Bedingungsmatrix nach der <i>grounded theory</i>	137
6.2.3.	Rollen-Analyse als Auswertungsmethode.....	138
7.	Ergebnisse: Rollenübergreifender Wissensaustausch.....	139
7.1.	Wissensaustausch zur Studienorganisation aus der Rollen-Perspektive ..	139
7.2.	Thesen zum Wissensaustausch zur Studienorganisation.....	149
7.2.1.	Kategorie 1: Identifikation der Haupt- und Nebenrollen.....	150
7.2.2.	Kategorie 2: Vernetzung von Studierenden untereinander.....	159
7.2.3.	Kategorie 3: Vernetzung universitärer Haupt- u. Nebenrollen.....	166
7.2.3.1.	Kooperation.....	166
7.2.3.2.	Koordination und zentrale Rollen	169
7.2.4.	Kategorie 4: Transparenz von Rollen und deren Aufgaben	180
7.2.4.1.	Übernahme/Zuweisung von Verantwortlichkeit (Aufgaben)	180
7.2.4.2.	Rollen-Ressourcen bei Aufgabenübernahme (Rollenstärkung)	186
7.2.4.3.	Rollen-Transparenz, -Präsenz u. Vertrauen in Online-Settings.....	190
7.2.5.	Kategorie 5: Rollen-Erwartungen u. ihre Kommunikationswege	195

7.2.5.1. Keine detaillierten Erwartungen im techn. System	195
7.2.5.2. Kommunikationswege: Erwartungen, Perspektivenübernahme	196
7.2.5.3. Rollen-Erwartungen zur Studienfachberatung: Mehr beraten	201
7.2.5.4. Prüfungsamt: Von Verwaltungs- zu Beratungskompetenzen	202
7.2.6. Kategorie 6: Unterschiedl. Rollenbilder zur Studierenden-Rolle	203
7.2.6.1. Erwartungsbrüche	204
7.2.6.2. Rollen-Konfusion: zw. Kundenrolle u. Selbstorganisation	205
7.2.6.3. Förderung von Anerkennung durch Community-Kultivierung	210
7.2.6.4. Informationslabyrinth Uni: rollengerechte Kontextualisierung	214
7.2.6.5. Rollenbedarfsgerechte Informationen (Community).....	216
7.2.6.6. Rollen-Differenzierung: Differenzierung von Wissensbedarfen	221
7.2.7. Kategorie 7: Neue Rollen und neue Aufgaben	223
7.2.7.1. Präventive anstatt reaktive Aufgabenzuweisung	223
7.2.7.2. Neue Rollen: Aushandlung von Rollen-Ressourcen	226
7.2.8. Kategorie 8: Technische Unterstützung	230
7.2.8.1. Diskussionsforen	232
7.2.8.2. Datenbanken.....	236
7.2.8.3. Statische und flexible Webseiten in WIKI-Form	244
7.2.8.4. E-Mail-Verteiler, Chat-Räume und FAQ	248
8. Kultivierung von soziotechnischem Wissensaustausch	255
8.1. Problemfeld 1: Rollenübernahme und Vernetzung Studierender	257
8.2. Problemfeld 2: Kooperation der universitären Rollen	263
8.3. Problemfeld 3: Technische Unterstützung	269
8.4. Umsetzung der Empfehlungen am Beispiel von <i>inpu2-neu</i>	273
8.5. Kritische Auseinandersetzung	276
9. Zusammenfassung: Dynamische Rollenstrukturen beim Wissensaustausch	281
9.1. Reichweite der Erkenntnisse der Rollenstrukturanalyse	282
9.2. Zentrale Erkenntnisse der Rollenstrukturanalyse zum Wissens- austausch in Organisationen	284
9.3. Die 11 wichtigsten Thesen zum Wissensmanagement.....	289
9.4. Weiterer Forschungsbedarf	292
Literaturverzeichnis	295

Anhang	309
A) Hochschulgesetz HG, § 83 Studienberatung	309
B) Grafische Notationsbeschreibung „SeeMe“.....	310
C) Die empirisch-hergeleiteten 49 Thesen im Überblick	312

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1a: Organisation als soziotechnisches System	14
Abb. 1b: Kapitelaufbau der vorliegenden Arbeit.....	17
Abb. 2a: Technik wird geprägt und Technik prägt.....	21
Abb. 2b: Kommunikation als interpretativer Vorgang	30
Abb. 2c: Übersicht der Grundbegriffe	30
Abb. 2d: Soziotechnisches Handeln	39
Abb. 2e: Grundelemente einer soziotechnischen formalen Organisation	41
Abb. 3: Die vier Rollendimensionen in der Organisation.....	57
Abb. 4: Wissensbausteine, Herrmannscher Wissensmanagement-Zyklus.....	80
Abb. 5a: Soziales Kapital	111
Abb. 5b: Die Elemente einer Community.....	114
Abb. 5c: Wissensaustausch in Organisationen durch Community-Bildung	118
Abb. 6a: Teil 1 - Inpud-Community (www.inpud.de).....	124
Abb. 6b: Teil 2 - Inpud-Community	125
Abb. 6c: Inpud-Nutzungsentwicklung (6/2002 bis 2/2004).....	126
Abb. 6d: Beiträge je Nutzer/in im Inpudforum (25.08.2005)	127
Abb. 7: Rollogramm einer Universität (1/2).....	144
Abb. 7: Fortsetzung (2/2).....	145

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Interaktionistische Rollenkonzepte (interpretativer Ansatz)	46
Tab. 2: Entwicklungshistor. Abriss strukturell-funktionalist. Rollenkonzepte	49
Tab. 3: Die vier Dimensionen einer Rolle (Zusammenfassung)	56
Tab. 4: Unterschiede zw. Verhaltens-, Rollenveränderung und Rollenwechsel	63
Tab. 5: Deskriptive Aspekte der Rolle	65
Tab. 6: Rollen-Typen 1 mit Beispielen	65
Tab. 7: Rollen-Typen 2 mit Beispielen	66
Tab. 8a: Einflussfaktoren auf Wissensaustausch	90
Tab. 8b: Technisch-bedingte Einflussfaktoren auf Wissensaustausch (Forts.)	91
Tab. 9: Interaktionssystem, Organisation, Community und Netzwerk	103
Tab. 10: Unterschiedliche Typen von Communities	104
Tab. 11: Liste der Experten und Expertinnen (anonymisiert)	132
Tab. 12: Schritte bei der Auswertung des empirischen Materials	136
Tab. 13: Bedingungsmatrix (abgewandelt nach Strauss & Corbin 1996)	137
Tab. 14a: Problemfeld 1, Rollenübernahme u. Vernetzung von Studierenden	258
Tab. 14b: Problemfeld 1, Empfehlungen	259
Tab. 14c: Problemfeld 1, Forschungsfragen	263
Tab. 15a: Problemfeld 2, Kooperation universitärer Rollen zur Studienorg.	265
Tab. 15b: Problemfeld 2, Empfehlungen	266
Tab. 15c: Problemfeld 2, Forschungsfragen	269
Tab. 16a: Problemfeld 3, Technische Unterstützung	269
Tab. 16b: Problemfeld 3, Empfehlungen	270
Tab. 16c: Problemfeld 3, Weiterführende Forschungsfragen	272
Tab. 17a: Inpud2: Beispielhafte Anwendung, soziotechnische Unterstützung	274
Tab. 17b: Inpud2: Beispielhafte Anwendung, Rollenunterstützung	275
Tab. 17c: Inpud2: Beispielhafte Anwendung, organistorische Unterstützung	276

Verzeichnis der empirisch-basierten Thesen (vgl. Kapitel 7.2)

These 1:	153	These 26:.....	194
These 2:	157	These 27:.....	196
These 3:	158	These 28:.....	198
These 4:	160	These 29:.....	198
These 5:	161	These 30:.....	199
These 6:	163	These 31:.....	204
These 7:	164	These 32:.....	208
These 8:	165	These 33:.....	209
These 9:	166	These 34:.....	210
These 10:.....	167	These 35:.....	211
These 11:.....	168	These 36:.....	213
These 12:.....	168	These 37:.....	220
These 13:.....	169	These 38:.....	221
These 14:.....	170	These 39:.....	223
These 15:.....	171	These 40:.....	224
These 16:.....	178	These 41:.....	227
These 17:.....	179	These 42:.....	228
These 18:.....	180	These 43:.....	231
These 19:.....	184	These 44:.....	232
These 20:.....	185	These 45:.....	233
These 21:.....	189	These 46:.....	235
These 22:.....	189	These 47:.....	243
These 23:.....	191	These 48:.....	245
These 24:.....	193	These 49:.....	248
These 25:.....	194		

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung	URL	Uniform Resource Locator bezeichnet eine Adresse im Internet (bspw. http://...); Hyperlink (kurz „Link“) genannt: bezeichnet die Verknüpfung/ Verweis zu anderen Dokumenten im Internet
Anm.	Anmerkung	u.U.	unter Umständen
BA/MA	Bachelor-/ Masterstudiengänge	usw.	und so weiter
Bd.	Band	u.v.m.	und viele(s) mehr
bspw.	beispielsweise	vgl.	vergleiche
bzgl.	bezüglich	vs.	versus
bzw.	beziehungsweise	z.B.	zum Beispiel
ca.	circa	z.T.	zum Teil
Def.	Definition	zw.	zwischen
d.h.	das heißt	z.Z.	zurzeit
et al.	et alii (und andere)	ZIB	Zentrale Studienberatung
etc.	et cetera (Synonym: usw.)	(...)	ausgelassene Wörter bei Zitaten
f. (ff.)	folgende Seite(n)	[...]	in Klammern hinzugefügte Wörter bei Zitaten, damit die Lesenden den Sinn des Zitats verstehen; in der Regel als „Anmerkung der Autorin oder der Verfasserin“ kenntlich gemacht.
ggf.	gegebenenfalls		
Hrsg.	Herausgeber		
HDZ	Hochschuldidaktisches Zentrum		
HRZ	Hochschulrechenzentrum		
i.d.R.	in der Regel		
	MUD Multi User Dungeons (Online Rollenspiele)		
o.a.	oben angeführt(e) (en)		
o.g.	oben genannt(e) (en)		
o.S.	ohne Seitenangabe(n)		
S.	Seite		
s.o.	siehe oben		
Tab.	Tabelle		
u.	und		
u.a.	und andere(s)		
u.ä.	und ähnliches		
u.g.	unten genannt(e) (en)		