



**Universität Rostock  
Zentrum für Qualitätssicherung in  
Studium und Weiterbildung**

## **Konzeption einer Community für Experten des Arbeits- und Sozialrechts**

Masterarbeit

**Mag. Christian Wachter**  
geb. am 4.12.1957

Betreuer:

Univ.-Prof. Dr. Friedrich Lachmayer  
Institut für Arbeits- und Sozialrecht,  
Wohn- und Immobilienrecht und Rechtsinformatik  
Leopold-Franzens-Universität Innsbruck

Dipl.-Päd. Corinna Haas  
Studiengang Medienmanagement  
Fachhochschule St. Pölten

Wien 2006

## Kurzreferat

### Konzeption einer Community für Experten des Arbeits- und Sozialrechts

In Anlehnung an das Konzept der Communities of Practice wird ein Konzept für eine virtuelle und verteilte Community für Experten des Arbeits- und Sozialrechts entworfen, in der die Beteiligten sich über Fragen der Rechtsanwendung austauschen und eine gemeinsame juristische Wissensbasis entwickeln können.

Als theoretische Grundlagen werden die Lehre der „legitimate peripheral participation“ von Lave und Wenger, die subjektwissenschaftliche Lerntheorie von Holzkamp, das Konzept der Communities of Practice, das Wenger, McDermott und Snyder für den Bereich des betrieblichen Wissensmanagements entwickelten, und das Konzept der virtuellen Communities herangezogen und zu einer allgemeinen Bestimmung einer Experten-Community verdichtet. Weitere Hinweise für die praktische Umsetzung werden aus vier Fallstudien ermittelt.

Für die Einführungsphase einer Community für Experten des Arbeits- und Sozialrechts wird ein konkretes Konzept vorgestellt. Es beschreibt das Thema, den Nutzen und die Zielgruppe solch einer Gemeinschaft, unterbreitet einen Vorschlag zur praktischen Arbeit mit den Kernprodukten Online-Rechtskommentar und Online-Forum zu Fragen der Rechtsanwendung und stellt verschiedene prototypische Geschäftsmodelle vor.

Ein Rahmenkonzept und ein Vorgehensmodell für eine Evaluation sollen die Weiterführung der Experten-Community in der Reifephase sichern. Für einen Teilbereich werden beispielhaft Bewertungskriterien und Indikatoren entwickelt.

**Schlagwörter:** Praxisgemeinschaft, virtuelle Gemeinschaft, subjektorientierte Lerntheorie, Wissensmanagement, Arbeitsrecht, Sozialrecht

**Keywords:** community of practice, virtual community, learning theory, subject-scientific approach, knowledge management, industrial law, social law

## Inhaltsverzeichnis

<b>Verzeichnis der Tafeln.....</b>	<b>IV</b>
<b>Verzeichnis der verwendeten Abkürzungen .....</b>	<b>IV</b>
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1.1 Die Ausgangssituation .....	1
1.2 Leitfragen .....	3
1.3 Methodische Vorgehensweise und Inhaltsübersicht.....	4
<b>2 Theoretische Grundlagen für eine Experten-Community .....</b>	<b>5</b>
2.1 Situiertes Lernen .....	5
2.2 Subjektwissenschaftliche Lerntheorie .....	8
2.3 Communities of Practice.....	11
2.4 Virtuelle und verteilte Gemeinschaften .....	21
2.5 Allgemeine Bestimmung einer Experten-Community .....	27
<b>3 Fallstudien .....</b>	<b>30</b>
3.1 Untersuchungs-Fragen .....	30
3.2 Zur Methode der Fallstudien.....	30
3.3 Das Erhebungsfeld .....	31
3.4 Ergebnisse .....	35
3.4.1 Charakterisierung der Communities.....	35
3.4.2 Synthese der Erhebungs-Ergebnisse.....	36
<b>4 Konzeption für eine Community von Experten aus dem Arbeits- und Sozialrecht.....</b>	<b>44</b>
4.1 Domain.....	44
4.2 Community .....	45
4.3 Praxis .....	46
4.4 Trägerschaft und Geschäftsmodell .....	48
<b>5 Begleitende Evaluation der Experten-Community.....</b>	<b>51</b>
5.1 Rahmenkonzept .....	51
5.2 Vorgehensmodell und Beteiligung .....	52
5.3 Bewertungskriterien, Indikatoren und Methoden .....	53
<b>6 Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>57</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>60</b>
<b>Anlagen .....</b>	<b>62</b>

---

<b>Interview-Leitfaden .....</b>	<b>62</b>
<b>Anforderungen an ein Werkzeug für Online-Rechtskommtare.....</b>	<b>64</b>
<b>Erklärung .....</b>	<b>65</b>

## **Verzeichnis der Tafeln**

<b>Tafel 1 - Unterschiede zwischen Praxisgemeinschaften und anderen Strukturen .....</b>	<b>15</b>
<b>Tafel 2 - Phasen der Community-Entwicklung nach Wenger [2002].....</b>	<b>16</b>
<b>Tafel 3 - Charakteristika traditioneller und virtueller Gemeinschaften.....</b>	<b>22</b>
<b>Tafel 4 - Virtuelle und verteilte Gemeinschaften.....</b>	<b>23</b>
<b>Tafel 5 - Charakteristik der Gruppen .....</b>	<b>36</b>
<b>Tafel 6 - Rechte von Gästen bei der Nutzung verschiedener Produkte der Experten-Gemeinschaft.....</b>	<b>49</b>
<b>Tafel 7 – Evaluationsschritte und Beteiligte.....</b>	<b>52</b>
<b>Tafel 8 – Evaluationskriterien, Indikatoren und Methoden für den Bereich "Forum für Rechtsanwender" .....</b>	<b>54</b>

## **Verzeichnis der verwendeten Abkürzungen**

API.....	Application Programming Interface
CMC.....	Computer Mediated Communication
CoP.....	Community of Practice
cvK.....	computervermittelte Kommunikation
IKT.....	Informations- und Kommunikationstechnologie
LMS .....	Learning Management System
OCG .....	Österreichische Computergesellschaft
PWM .....	Plattform Wissensmanagement
RSS .....	Really Simple Syndication
WWW .....	World Wide Web

# 1 Einleitung

## 1.1 Die Ausgangssituation

Rechtsinformatik und Rechtsinformation reifen allmählich zu selbstverständlichen Werkzeugen der Jurisprudenz heran, für immer mehr Rechtsexperten wird das Internet zu einem selbstverständlichen Informations-, Kommunikations- und Arbeits-Werkzeug. Ursache dafür ist nicht nur der allmähliche Generationswechsel, sondern auch der steigende Druck auf die schon länger im Beruf stehende Juristen-Generation: Viele Informationen sind nur noch im Internet effizient zu finden.

Auf der anderen Seite hält auch im engeren Bereich des Arbeits- und Sozialrechts die juristische Fachdiskussion kaum mit der sich immer schneller drehenden Entwicklung Schritt. Das Recht ändert sich immer häufiger – bedingt durch den steigenden Ausstoß an Normen durch Parlamente, Ministerien und Gerichte. Und es wird immer komplexer, im Arbeitsrecht z.B. durch die zusätzliche Dimension des Rechts der Europäischen Union, das stetig an Bedeutung gewinnt. Im Sozialrecht ist es die Krise des Sozialstaates, die sich offensichtlich auf die legistische Qualität niederschlägt, angefangen von dem Durcheinander bei der Einführung der Institution der neuen Selbständigen über die ausufernde Praxis des rückwirkenden Inkrafttretens von sozialrechtlichen Vorschriften bis zu den nächsten vorhersehbaren Klagen im Zusammenhang mit der Schwerarbeiterregelung.

Traditionelle Print- und Online-Publikationen reagieren darauf zwar durch größere Quantität und höhere Frequenz, stoßen damit jedoch an Kapazitätsgrenzen der Rezipienten. Welche Hilfen können in dieser Situation juristisches Wissensmanagement und Informations- und Kommunikationstechnologie bieten?

- Wissensmanagement im Sinne von Rechtsinformationsdiensten wie das Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS), die Rechtsdatenbank (RDB), Lexis-Nexis oder die juristische Datenbank der Europäischen Union (CELEX) – um nur einige der bekanntesten zu nennen – bringen zwar gute Ergebnisse beim Auffinden von Normen und Kommentaren, räumen der steigenden Flut an Rechtspublikationen aber auch die letzten Hindernisse aus dem Weg. Gerade weil im Prinzip alle Informationen verfügbar sind, wird von Juristen auch erwartet, dass sie im

Sinne ihrer Sorgfaltspflicht all diese Informationen rezipieren und berücksichtigen – was praktisch aber nicht möglich ist.

- Rechtsinformatik ist einerseits die Technologie, die hinter der Rechtsinformation steckt, andererseits bringt sie geschäftsprozessorientierte Anwendungen hervor wie zum Beispiel den Workflow von Gesetzen, die Abfrage des zentralen Melderegisters, Kanzleisysteme oder die elektronische Steuererklärung. In diesem Sinne ist Rechtsinformatik die Informationstechnologie des E-Government. Dort, wo es um eindeutig beschreibbare Sachverhalte geht oder wo klare Regeln angewendet werden können, leistet die Rechtsinformatik gute Dienste. Sobald aber die Vielfalt der physischen und sozialen Realität hineinspielt und verschiedene einander widersprechende Rechte gegeneinander abgewogen und bewertet werden müssen, muss wieder der Mensch das Ruder in die Hand nehmen.
- Nach wie vor gibt es den juristischen Wissensaustausch in der traditionellen Form von Konferenzen und Weiterbildungsveranstaltungen. Leider ist ihre Verfügbarkeit in Raum und Zeit stark eingeschränkt.

So sind mit Rechtsinformation und -informatik und Wissensaustausch in traditioneller Form zwar Unzulänglichkeiten verbunden, zugleich repräsentieren sie aber vorhandenes Potential. Nimmt man dazu noch die inzwischen allgegenwärtige Verbreitung internetbasierter Informations- und Kommunikationsdienste, dann sind damit die Voraussetzungen für eine weitere Entwicklung vorhanden: für virtuelles, kollaboratives Wissensmanagement im juristischen Feld. Ein Konzept dafür soll in dieser Studie am Beispiel eines konkreten Projektes erarbeitet werden.

Die Projekt-Vision lautet:

**Eine virtuelle Community von und für Experten des Arbeits- und Sozialrechts, die sich auf nationaler österreichischer Ebene mit einschlägigen Fragen beschäftigt.**

Zielgruppen einer solchen Experten-Community oder -gemeinschaft können sein:

- JuristInnen und PraktikerInnen in Interessensvertretungen und in öffentlichen Institutionen
- Rechtsanwälte und -anwältinnen
- PraktikerInnen in Betriebsräten, Personalvertretungen, Personalabteilungen, Unternehmensführung
- WissenschafterInnen

Die Praxis der Experten-Gemeinschaft kann bestehen im

- fachlichen Austausch zu aktuellen Fragen der Rechtsanwendung und -erzeugung
- kollektivem Erarbeiten von Rechtskommentaren
- Erarbeiten von Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen
- Knüpfen eines Netzwerks persönlicher und fachlicher Beziehungen

Ein innovativer Zug dieser Community soll darin bestehen, dass die neuen Möglichkeiten der internetbasierten Informations- und Kommunikationstechnologien intensiv genutzt werden. Begegnungen und Kontakte sollen sich jedoch nicht auf den virtuellen Raum beschränken, sondern ebenso auf persönlicher Ebene gepflegt werden.

Diese Masterarbeit soll als Katalysator für eine Diskussion in einschlägigen Fachkreisen über die Errichtung solch einer Community dienen. Die „einschlägigen Fachkreise“ sind österreichische Juristen und Praktiker des Arbeits- und Sozialrechts aus Universitäten, öffentlichen Institutionen (Kammern, Interessensvertretungen, Sozialversicherungen, Arbeitsmarktservice ...), wissenschaftlichen Gesellschaften, Unternehmen und Verlagen.

Empfehlungen zur Ausgestaltung der Community und zur Vorgehensweise werden im Folgenden auf der Basis einer theoretischen Grundlegung und mehrer Fallbeispiele abgeleitet. Die konkrete Ausformulierung des Konzeptes wird sich – in Abhängigkeit von den Rahmenbedingungen, den endgültigen Trägern und den kollektiven Entscheidungsprozessen – noch ändern, die Vision gibt nur eine erste Vorstellung davon.

## **1.2 Leitfragen**

Um einen Prozess der kollektiven Entscheidungsfindung vorzubereiten, sollen hier folgende praxisorientierten Leitfragen geklärt werden:

- Wie ist eine Experten-Community begrifflich zu fassen und auf welche Theorien des Lernens und der Wissenskonstruktion können wir dabei aufbauen?
- Welche Handlungsempfehlungen lassen sich aus diesen Theorien und aus den praktischen Erfahrungen anderer Communities für die Orientierungs- und die Klärungsphase einer Experten-Community ableiten?
- Wie kann nach der Initiierung der Community ihr Fortbestand durch Methoden der Evaluation gesichert werden?

### **1.3 Methodische Vorgehensweise und Inhaltsübersicht**

Die theoretische Grundlegung für Experten-Communities erfolgt im zweiten Kapitel auf Basis einer Literaturstudie vom Konzept des situativen bzw. partizipativen Lernen nach Lave und Wenger [1991], in dem sie auch das Konzept der Communities of Practice entwickelten, hin zu einer subjektorientierten Auffassung des Lernens im Sinne Klaus Holzkamps [1993]. Das ursprüngliche Konzept der Communities of Practice unterzogen Wenger, McDermott und Snyder später einer Neudefinition hin zu einer Anwendung im betrieblichen Wissensmanagement [Wenger u.a. 2002]. Einen weiteren Strang bilden die Erfahrungen aus der Entwicklung der virtuellen Communities. Ergebnis ist eine allgemeine Charakterisierung von virtuellen Experten-Communities

Im dritten Kapitel wende ich die theoretischen Ansätze auf mehrere Fallbeispiele konkreter Communities an, indem ich sie anhand eines Rasters vergleiche, und so die Charakteristika einer Community of Experts weiter herausarbeite. Zum anderen werden aus den Fallbeispielen Schlussfolgerungen im Hinblick auf die Initiierung einer Experten-Community abgeleitet.

Im vierten Kapitel entwickle ich ein Konzept für die Einführungsphase einer konkreten Community für Experten aus dem Bereich des Arbeits- und Sozialrechts. Darunter fallen eine Bestimmung der drei Kernelemente Domain, Community und Praxis, Überlegungen zur Trägerschaft und den damit verbundenen Interessen sowie eine Skizze verschiedener Geschäftsmodelle.

Das fünfte Kapitel entwickelt ein Konzept für eine Evaluation, die in der Wachstumsphase der Community durchgeführt werden sollte, sobald genügend Substanz für eine Evaluation vorliegt.

Das letzte Kapitel fasst die Ergebnisse zusammen und gibt einen Ausblick auf weitere Fragestellungen.

## 2 Theoretische Grundlagen für eine Experten-Community

### 2.1 Situiertes Lernen

Lange Zeit galt der Kognitivismus als Standard-Paradigma der Lerntheorie und auch der Mediendidaktik. Aus den USA kommend setzte Ende der 80er Jahre jedoch eine grundlegende Kritik an der Reduktion menschlichen Lernens auf die kognitive Informationsverarbeitung ein. Das Individuum als Zentrum von Wissen und Handeln werde überbewertet und die menschliche Emotionalität, Leiblichkeit und Situiertheit des Handelns in der Lebenswelt würden ausgeblendet [Kerres 2001, 74].

Darin drückte sich auch die Frustration über die mageren Erfolge instruktionistischen Designs aus und später im Bereich der Mediendidaktik die Enttäuschung darüber, dass tutorielle und adaptive Lernsysteme in der Theorie gut, in der Praxis aber kaum umzusetzen sind. Ergänzt wurde diese Kritik durch die Ergebnisse ethnografischer Studien.

Suchman [1987; nach: Kerres 2001, 77], untersuchte das Benutzerverhalten an Kopiergeräten mit Hilfesystemen und Diagnoseprogrammen und stellte fest, dass sich Benutzerverhalten nicht mit kognitiven Schemata erklären lässt. Sie unterschied zwischen kognitiv repräsentierten Plänen, die z.B. der Hierarchie der Bedienungsmenüs entsprechen, und den situierten Handlungen, die unmittelbar mit bestimmten Ereignissen bei der Bedienung des Gerätes verbunden sind. Ihre Studien ergaben, dass Menschen ihr konkretes Handeln nicht nach kognitiv repräsentierten Plänen richten, sondern aus der konkreten Situation heraus entwickeln, und dass es in einen sozialen und kulturellen Kontext eingebettet ist.

Lave und Wenger veröffentlichten 1991 ihre Studie „*Situated learning, Legitimate peripheral participation*“ über Meister-Schüler-Verhältnisse bei „Yucatec midwives“ (mexikanische Hebammen), „Vai and Gola tailors“ (Schneider in Westafrika), „naval quartermasters“ (Navigatoren eines Hubschrauber-Transportschiffes der US-Marine), „meat cutters“ in einem Schlachthaus und „nondrinking alcoholics“ bei den Anonymen Alkoholikern. In all diesen Gesellschaften fanden sie so genannte Praktiker-Gemeinschaften oder Communities of Practice vor, in welchen die Neulinge über die Meister und andere

Mitglieder der Gemeinschaft deren spezielles Wissen erwerben. Lave und Wenger stellten fest, dass sich solche Meister-Novizen-Verhältnisse auch vielfach in Bereichen finden, in denen eine gehobene Ausbildung verlangt wird, wie Medizin, Recht, Universitäten, professioneller Sport und Kunst.

Den Verlauf des Lernens beschreiben Lave und Wenger als „legitimate peripheral participation“: Dabei nehmen die Novizen zwar direkt an der Praxis der Meister teil, dürfen dabei aber zunächst legitimerweise in einer Randstellung bleiben und vorerst nur kleine Aufgaben übernehmen. „*A newcomers task's are short and simple, the costs of errors are small, the apprentice has little responsibility for the activity as a whole. A newcomer's tasks tend to be positioned at the ends of branches of work processes, rather than in the middle of linked work segments*“ [Lave 1991, 110] Dadurch werden sie von der Verantwortung für das zu erbringende Resultat entlastet, können sich Zeit lassen, Fehler machen, Fragen stellen – also ihren eigenen Lernprozess gezielt fördern. Dazu gehört, dass die Meister den Neulingen die Zusammenhänge vermitteln, sie ihr Wissen also nicht zurückhalten. Weiterhin, dass den Novizen zeitweise relative Abgesondertheit ermöglicht wird, wo sie ihre Erfahrungen austauschen und weitere Lernmöglichkeiten organisieren können.

Die Unterschiede eines solchen Meister-Novizen-Verhältnisses zu einem schulischen Lehrer-Schüler-Verhältnis liegen auf der Hand: Ein Lehrer als Funktionär der Schuladministration soll Lehrziele und -inhalte vermitteln. Ein Meister tut das was er immer tut: er arbeitet, und gibt dabei dem Novizen die Möglichkeit der Teilhabe. Die Ergebnisse der Bemühungen eines Schülers unterliegen der häufig intransparenten Bewertung durch den Lehrer und stellen zugleich Urteil über die Person des Schülers dar. Die Produkte der Arbeit des Novizen kann jener selbst beurteilen oder seine fortgeschritteneren Kollegen.

Der Lernprozess der Novizen verläuft von der Peripherie zur vollen Teilnahme an der Praxis der Gemeinschaft. Dabei erwerben sie nicht nur das erforderliche Können und Wissen, sondern sie wachsen auch sozial in die Gemeinschaft hinein, entwickeln ihre Identität, verlieren allmählich den Novizen-Status und werden – evtl. über institutionalisierte Zwischenstadien – schließlich selbst Meister. „*Thus making a hut reasonable well*

*is seen as evidence that an apprentice tailor is becoming ,a masterfull practitioner'.”*  
[Lave 1991, 111]

Brown untersuchte, wie Experten und Novizen ihre Wissensbestände organisieren. Sie unterscheiden sich vor allem darin, wie sie vorliegendes Wissen auf eine Situation anwenden: Fortgeschrittene verfügen über Modelle, wie Wissen auf Situationen anzuwenden ist, während Novizen hierfür nur über partielle Modelle verfügen. Der Anfänger wandelt sich jedoch nicht zum Experten, indem er zunehmend strukturiertes Wissen anhäuft, wie ein kognitiver Ansatz vielleicht vermuten ließe. Entscheidend ist der teilnehmende Sozialisationsprozess, der eine Übernahme der „effektiven Diskurspraktiken im situierten Handeln“ ermöglicht [Brown 1989; in: Kerres 2001, 77].

Situierter Ansätze des Lernens betrachten menschliches Handeln und damit den Lernprozess aus einer anderen Perspektive als der Kognitivismus: Handeln ist demnach grundsätzlich in einen sozialen Kontext eingebettet und nicht Resultat von Entscheidungsprozessen eines isolierten Individuums. „*Danach werden in jeder Situation Bedeutungen neu konstruiert, sie werden nicht einfach aus dem Gedächtnis abgerufen oder rekonstruiert, sondern sind Ergebnis einer Interaktion zwischen Menschen, ihrer Umwelt und Artefakten, die in der Interaktion mit der Umwelt entstehen. Handeln ist damit nicht durch Individuen ,verursacht', sondern ein Merkmal von Interaktion.*“ [Kerres 2001,74].

Für den Bereich der Schul- und Berufsausbildung wurden einige Modelle entwickelt, um situiertes Lernen in einem didaktischen Zusammenhang zu verwirklichen: geankertes Lehren, kognitive Lehre und Projektlernen. Für die Wissenskonstruktion von Experten, wie dies in einer Experten-Community stattfinden soll, sind diese Modelle jedoch weniger relevant, denn sie setzen immer Experten höheren Grades voraus. Und was in didaktischen Modellen situierten Lernens erst künstlich geschaffen werden soll – Anwendungskontext, sozialer Kontext, Aushandeln von Bedeutungen, allmähliches Hineinwachsen in die Community – ist in der Experten-Community von vornherein ganz natürlich vorgegeben. Situiertes Lernen findet hier nicht aufgrund einer didaktischen Konstruktion, sondern aufgrund der „natürlichen“ Gegebenheiten statt – so wie in den Lave und Wenger beschriebenen Praxisgemeinschaften der „Yucatec midwives“ und

„Vai and Gola tailors“. Insofern ist der situierte Ansatz also in dem Konzept der Experten-Communities aufgehoben.

## **2.2 Subjektwissenschaftliche Lerntheorie**

Nachdem Gudjons in seinem Kompendium des pädagogischen Grundwissens die gängigen Lerntheorien abgehandelt hat, stellt er fest, dass die lebensgeschichtliche Bedingtheit von Lernen, die Subjekthaftigkeit des Lernenden und sein Sinnbedürfnis beim Lernen in den gängigen Theorien nicht zur Sprache kämen. Als mögliche Antwort verweist Gudjons auf den subjektwissenschaftlichen Ansatz von Klaus Holzkamp, der ausgehend von der kritischen Psychologie in seinem Werk „*Lernen, Subjektwissenschaftliche Grundlegung*“ [1993] eine Kritik der klassischen Lerntheorien entwickelte. Er sah Lernen vom Standpunkt des Subjekts und seinen Motiven als Erweiterung dessen Erfahrungs- und Lebensmöglichkeiten, als expansives Lernen.

### **Perspektivenwechsel und Begriffe**

Holzkamp arbeitete in seinem 1993 erstmals erschienen Werk „*Lernen. Subjektwissenschaftliche Grundlagen*“ die Lernproblematik vom Standpunkt des Subjektes aus auf, und vollzog damit einen wissenschaftstheoretischen Perspektivenwechsel. Der Forscher versetzte sich in das Subjekt hinein, und konnte aus dieser Perspektive verstehen, warum jemand lernt oder nicht lernt. Es war ihm daher möglich, die *Begründungen* für das Handeln der Subjekte zu erforschen, und es nicht bei bloßen äußereren *Bedingungen* zu belassen, von denen man hofft, man könne Lernverhalten vorhersagen.

Was ist der Unterschied zwischen Begründungen und Bedingungen? Ein Apfel fällt zu Boden, *weil* die Schwerkraft auf ihn wirkt; Das beschreibt eine Wirkung aufgrund einer Ursache oder Bedingung. Die Natur funktioniert kausal in Ursache-Wirkungs-Zusammenhängen, ohne Vernunft, aber mit Gesetzmäßigkeiten. Das geistes- oder sozialwissenschaftliche Gefüge lässt sich besser mit Vernunft und Gefühlen erklären. Ein Mensch liest *vernünftigerweise* die Zeitung, *weil* er etwas über die Welt wissen möchte; Das ist eine Begründung aus einer subjektiven Perspektive heraus. Menschen haben Gründe für ihr Handeln, gute oder schlechte, richtige oder falsche. „*Die Begründungen stehen zu den Prämissen nicht im Verhältnis empirischer Kontingenz, sondern diskursiver Schlüssigkeit: Sie ergeben sich für mich in Ansehung meiner Interessen (wie ich sie*

wahrnehme) als »vernünftige« Konsequenz aus den Prämissen.“ [Holzkamp 1993, 29] Mit diesem Wechsel vom Bedingungs- zum Begründungszusammenhang wendet sich die subjektwissenschaftliche Lerntheorie auch von den Ursache-Wirkungs-Modellen ab, die in Behaviorismus und Kognitivismus vorherrschen und auch noch im Konstruktivismus vielfach mitgedacht werden. [Grotlüschen 2004]

Welches sind die Begründungen für Lernen? Holzkamp sieht zwei grundlegende Möglichkeiten: expansives und defensives Lernen [1993, 190]. Wenn ein Mensch den Zusammenhang zwischen lernendem Weltaufschluss, Verfügungserweiterung und erhöhter Lebensqualität antizipieren kann, dann wird er die Mühe des Lernens motiviert auf sich nehmen. Das nennt Holzkamp expansives Lernen.

Wenn ein Mensch jedoch lernt, um eine drohende Beeinträchtigung seine Weltverfügung und Lebensqualität – z.B. in Form schlechter Zeugnisse – abzuwenden, dann sind die Lerngründe defensiver Natur. Defensives Lernen beinhaltet alle zweckmäßigen Strategien, die zur Abwehr der Bedrohung dienen: auswendig Lernen, Schummeln, Pauken für Prüfungen, Beschränkung auf abfragbares Wissen, usw. Eine darüber hinaus gehende Beschäftigung mit dem eigentlichen Lernthema findet jedoch nicht statt, denn dieses ist dann emotional negativ besetzt, als lästiges und zu vermeidendes Übel.

Holzkamp grenzte das Konzept der expansiven Lerngründe übrigens auch gegen das Konzept der intrinsischen Motivation ab. Expansiv begründetes Lernen bedeutet ja gerade nicht Lernen um „seiner selbst Willen“ oder aus bloßem „Spaß an der Sache“, sondern Anstrengung, um die Handlungsmöglichkeiten zu erweitern. [Holzkamp 1993, 191]

### **Vom Lehr-Lern-Kurzschluss zum partizipativen und autonomen Lernen**

Überall dort, wo in hierarchisch strukturierten Erziehungs-, Bildungs- und Ausbildungsinstitutionen instruktionale Didaktik angewendet wird, kommt es zum Lehr-Lern-Kurzschluss: Die Beteiligten unterstellen, weil Lehrer lehren, würden Schüler lernen. Dieser Schluss folgt aus bedingungslogischer Perspektive, die man jedoch nur anwenden könnte, wenn man die Beteiligten als Objekte betrachtete. Aus begründungslogischer Sicht entwickeln die Subjekte ihre eigenen Motive und Hemmungen. Dass ein Lehrer lehrt, ist für einen Schüler nicht unbedingt vernünftiger Grund, um zu lernen.

Eine Alternative sieht Holzkamp im partizipativen Lernen, wie es in den von Lave und Wenger untersuchten Communities of Practice angelegt ist. [Holzkamp 1993, 501 ff.]<sup>1)</sup> In diesen Praxisgemeinschaften lernt ein Novize nicht, weil es ihm vorgeschrieben wird, sondern weil er an der Praxis der Gemeinschaft teilhaben und damit seine Handlungsmöglichkeiten erweitern möchte. Und während Schüler selten Lehrer werden möchten, da diese die Schuladministration repräsentieren, wollen Novizen im Allgemeinen selbst einmal Meister werden.

Die von Lave und Wenger [1991] zitierten ethnologischen Studien bezogen sich vor allem auf die Vermittlung praktischer Fähigkeiten und Fertigkeiten und auf Bewegungslernen. Daraus ergibt sich die Bedeutung der Wechselbeziehung zwischen Vortun, Mitton und nachgeordneter sprachlicher Kommunikation in diesen Beispielen partizipativen Lernens. Dabei sind die sinnlich-körperlichen Bewegungen nicht unabhängig von der Wahrnehmung ihrer konkreten Ausführung durch einen „Könner“ oder Meister erlernbar.

In der Domäne des mental-verbalen Lernens verliert dieses partizipative Lernverhältnis jedoch an Legitimität. In dem Maße, wie der Lerngegenstand nicht mehr über die sinnlich-körperliche Performance des Meisters zugänglich ist, sondern über seine symbolischen Bedeutungsstrukturen vermittelt wird, verliert die personenabhängige Überlegenheit des Meisters an Überzeugungskraft. In der traditional-personengebundenen Asymmetrie des Meister-Novizen-Verhältnisses liegen auch potentiell autoritative Momente. Holzkamp sieht partizipatives Lernen daher in einer Mittelstellung zwischen restriktivem Lehr-Lernen und autonomem Lernen.

Am ehesten ist autonomes Lernen außerhalb von Schulen zu vermuten, sei es in institutionalisierten Zusammenhängen, wie Volkshochschulen, gewerkschaftlichen Bildungsstätten oder beruflichen Weiterbildungsangeboten, oder im kollektiven Lernen in freien Lerngruppen, wo Lernende sich selbst als Betroffene zusammenfinden, wie im Rahmen der neuen sozialen Bewegungen oder in Selbsthilfegruppen. Allerdings wird auch hier von vielfachen Schwierigkeiten, Konflikten und Stagnation bis zum Scheitern durch

---

<sup>1)</sup> Klaus Holzkamp stand übrigens in intensivem wissenschaftlichem Austausch mit Jean Lave.

Auseinanderfallen der Gruppen berichtet. Es kommt häufig zu Konkurrenzverhalten, Ausgrenzungen oder Fraktionsbildungen.

Zur Begründung für diese Vorgänge zog Holzkamp Foucaults machtökonomische Analyse heran [1993, 523], wonach die Interessen der Herrschenden und der Beherrschten so miteinander verflochten sind, dass sie teilweise konvergieren und die Beherrschten herrschaftskonformes Verhalten verinnerlichen. Dann erscheinen Mitlernende in einer kooperativen Lerngruppe, die mittels expansiven Lernens ihre autonomen Interessen verfolgen, als Bedrohung des gewohnten Machtgefüges.

Das entspricht auch der allgemeinen Erfahrung, dass die meisten Menschen durch langjährige Sozialisation in Schule, Wehrdienst und Berufsleben auf ein restriktives Lern- und Gruppenverhalten hin festgelegt sind. Eine Lösung für diesen Missstand kann Holzkamp nicht bieten, nur die Erkenntnis, dass eine Veränderung des Lernhandelns hin zu expansivem autonomem Lernen eine Veränderung der realen Lernbedingungen notwendig einschließt. – Experten-Communities könnten den geeigneten Rahmen bilden für solch ein autonomes, personales wie kollektives Lernen.

### **2.3 Communities of Practice**

Den Begriff der Praxisgemeinschaft oder „*community of practice*“ führten Lave und Wenger in ihrer Studie „*Situated learning: legitimate peripheral participation*“ [1991] ein, um den Prozess der sozialen Teilhabe in gewachsenen Gemeinschaften zu beschreiben. Im Zentrum dieser Untersuchung wie des Bewusstseins der beschriebenen Akteure steht das Hineinwachsen in ein soziales Gefüge. Lernen ist dabei kein Zweck für sich, sondern geschieht nebenbei als Mittel zum Zweck der sozialen Teilhabe. In „*Situated learning*“ werden Praxisgemeinschaften eher im Kontrast zu institutionalisierten Schulen und Ausbildungen betrachtet. In den 90er Jahren wurde das Konzept der Praxisgemeinschaften dann für das betriebliche Wissensmanagement entdeckt [Courros 2004]. Nachdem eine erste Generation der Wissensmanager versuchte hatte, Wissen mit Hilfe der Informationstechnologie zu explizieren und in Datenbanken und Dokumentenmanagementsystemen zu vergebenständlichen, wandte sich eine zweite Generation mehr den organisatorischen Prozessen und der Schaffung neuen Wissens zu. Stilles, personengebundenes Wissen sollte zwar genutzt, aber nicht unbedingt in Dokumenten kodifiziert

werden. Wenger, McDermott und Snyder griffen diesen Trend mit „*Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge*“ [2002] auf.

## Strukturelle Elemente

Eine häufig zitierte Definition von Wenger et al. [2002, 4] lautet: „*Communities of practice are groups of people who share a concern, a set of problems, or a passion about a topic, and who deepen their knowledge and expertise in this area by interacting on an ongoing basis.*“ Hierin sind die Merkmale der „domain“ (Thema), der „community“ (Gemeinschaft) und der „practice“ (gemeinsame Praxis) enthalten.

**Das Thema** oder die Domain ist die gemeinsame Ausgangsbasis und die Grundlage für eine gemeinsame Identität. Eine gut definierte Domain legitimiert die Community, indem sie ihren Zweck und ihren Nutzen gegenüber den Mitgliedern und anderen Beteiligten verdeutlicht. Das Thema inspiriert die Mitglieder zu Beiträgen und zur Teilhabe, gibt ihrem Lernen eine Richtung und ihrem Handeln eine Bedeutung. Indem sie die Abgrenzungen zu anderen Themen und die Grenze zum Neuen kennen, können die Mitglieder darüber entscheiden, was sie sinnvollerweise mitteilen, wie sie ihre Gedanken präsentieren und welche Aktivitäten sie verfolgen. „*A domain is not an abstract area of interest, but consists of key issues or problems that members commonly experience.*“ [Wenger 2002, 32]

**Die Community** oder Gemeinschaft ist das soziale Gewebe, in dem sich das Lernen vollzieht. Eine starke Gemeinschaft fördert Interaktion und Beziehungen auf der Grundlage von gegenseitigem Respekt und Vertrauen. Sie ermutigt dazu, Wissen (mit) zu teilen, das eigene Unwissen einzugehen, schwierige Fragen zu stellen und aufmerksam zuzuhören. „*A community is not just a Web site, a database, or a collection of best practices. It is a group of people who interact, learn together, build relationships, and in the process develop a sense of belonging and mutual commitment.*“ [Wenger 2002, 34]

„**Praxis**“ ist vielleicht nicht die glücklichste Übersetzung für „practice“. Es geht dabei nicht nur darum, *was* getan wird, sondern vor allem darum, *wie* etwas getan wird. Das lässt sich vielleicht besser mit den Begriffen Kultur oder Arbeitsweise fassen. Sie umfassen einen Satz von Bezugssystemen, Ideen, Werkzeugen, Informationen, Ausdrucks-

und Sprechweisen, Geschichten und Dokumenten, die von den Mitgliedern der Gemeinschaft geteilt werden.

Während das Thema das Subjekt, den Gegenstand der gemeinsamen Aktivitäten fokussiert, umfasst die Praxis das spezifische Wissen, das die Gemeinschaft entwickelt, teilt und pflegt. Wenn eine Community eine Zeit lang existiert, erwarten die Mitglieder von einander, dass sie über diesen gemeinsamen grundlegenden Wissensbestand verfügen. Auf dieser Basis können sie als Insider effizient über ihr gemeinsames Thema kommunizieren. [Wenger 2002, 29]

Im Detail heißt das, die Praxis

- bezeichnet eine gemeinschaftlich definierte Art und Weise, wie bestimmte Handlungen und Aufgaben in der gemeinsamen Domain durchgeführt werden: einen Satz gemeinsamer Herangehensweisen und geteilter Standards, die eine Grundlage schaffen für Handeln, Kommunikation, Problemlösung, Durchführung und Zurechenbarkeit;
- bezeichnet gemeinsame Ressourcen, die verschiedene Arten von Wissenstypen einschließen: Fälle und Geschichten, Theorien, Regeln, Rahmenwerke, Modelle, Grundsätze, Werkzeuge, Experten, Artikel, Lessons Learned, Best Practices und Heuristiken. Sie schließen sowohl stille wie explizite Aspekte des Gemeinschaftswissens ein, von Handbüchern bis zur Fähigkeit, die Änderung im Klang einer Maschine zu interpretieren.
- inkludiert Bücher, Artikel, Wissensbasen, Webseiten und andere Wissensspeicher, die die Mitglieder gemeinsam erstellen und nutzen.
- beinhaltet auch eine bestimmte Art des Verhaltens, eine Sichtweise auf Probleme und Ideen und manchmal sogar bestimmte ethische Standpunkte.
- In diesem Sinne ist die Praxis eine Art Minikultur, die die Gemeinschaft zusammen hält. [Wenger 2002, 38 f]

Erfolgreiche Praxis erfordert die Balance zwischen gemeinsamen Aktivitäten, in denen die Mitglieder ihre Ideen erforschen und austauschen, und der Herstellung von „Dingen“, wie Dokumenten und Werkzeugen. Letzteres erfordert ein Verfahren, mittels dessen die Gemeinschaft Dokumente bewerten und einem Review unterziehen und bestätigen kann. Dabei sollte es für die Praktiker eine Möglichkeit geben, sich durch ihren Beitrag zur gemeinschaftlichen Praxis – ob in Form von Dokumenten oder anderen Aktivitäten – Reputation zu erwerben.

## Verschiedene Formen von Praxisgemeinschaften, Abgrenzungen und Übergänge

Es gibt viele Strukturen, die Gemeinschaft oder Community genannt werden, jedoch keine Praxisgemeinschaft darstellen. Anderseits gibt es viele Praxisgemeinschaften, die nicht als solche bezeichnet werden. Die Erscheinungsformen sind vielfältig:

- klein oder groß
- lang- oder kurzlebig
- an einem Ort oder verteilt
- homogen oder heterogen
- organisations-intern oder über Organisationsgrenzen hinweg
- spontan oder geplant
- unerkannt oder institutionalisiert
- im physischen oder im virtuellen Raum

Der Begriff Gemeinschaft wird vielfach verwendet, jedoch wird damit ganz unterschiedliches bezeichnet. Wenger et al. grenzen Communities of Practice gegenüber anderen Strukturen nach den Kriterien der Zwecksetzung, der Zugehörigkeit, der Klarheit des Themas, den Motiven ihres Zusammenhaltes und ihrer Lebensdauer ab und unterscheiden sie damit gegenüber Einheiten der Aufbauorganisation, operativen Teams, Projektteams, informellen Netzwerken, Interessensgruppen und Standesvertretungen. Siehe dazu die Übersicht in **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**, unten. [Wenger 2002, 41 f]

## Evolutionäres Design

In der Idealvorstellung entstehen Praxisgemeinschaften von alleine und ihre Entwicklung hängt stark von der internen und informellen Führung und Autonomie ab. Daraus ziehen manche den Schluss, dass man nichts zum Gedeihen von Praxisgemeinschaften beitragen könne. Wenger et al. widersprechen dem, (sicher nicht nur, weil sie auch als Berater in Sachen Praxisgemeinschaft tätig sind, sondern auch) aus ihrer Erfahrung, „*that organizations need to cultivate communities of practice actively and systematically, for their benefit as well as the benefit of the members and communities themselves.*“ [Wenger 2002]

Für den Aufbau einer Community formulieren sie sieben Regeln, die die ständige Weiterentwicklung einer Praxisgemeinschaft unterstützen sollen [Wenger 2002, 49 ff.]:

- Richte das Design auf Entwicklung aus!

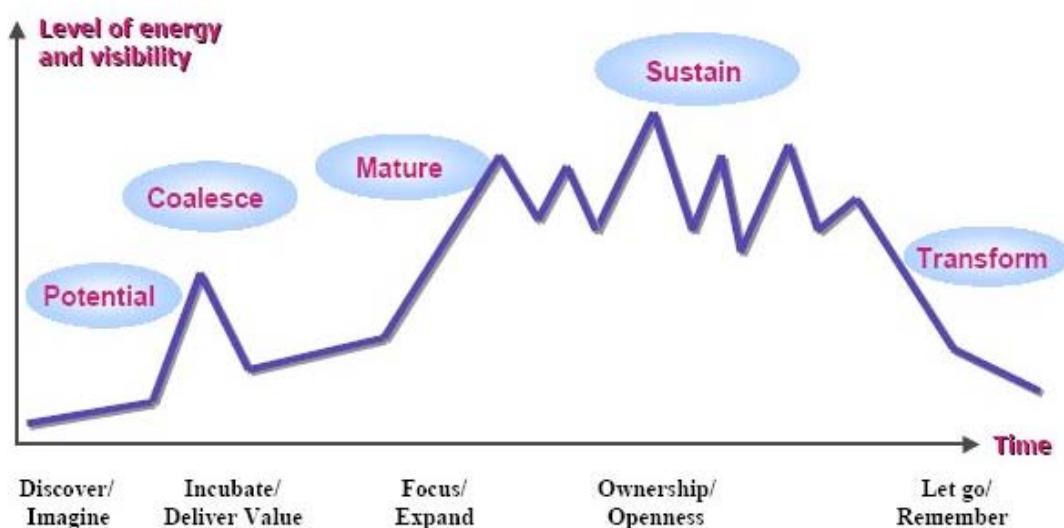
- Eröffne einen Dialog zwischen den Sichtweisen von innen und außen!
- Ermögliche verschiedene Niveaus der Teilnahme!
- Entwickle sowohl den öffentlichen als auch den geschlossenen Bereich der Community!
- Konzentriere Dich auf Nutzen für die Mitglieder!
- Kombiniere Vertrautheit und Anregung!
- Schaffe einen Rhythmus für die Aktivitäten der Community!

Tafel 1 - Unterschiede zwischen Praxisgemeinschaften und anderen Strukturen					
Struktur	Zweck	Zugehörigkeit	Grenzen	Zusammenhalt	Lebensdauer
<b>Praxisgemeinschaft</b>	Wissen erzeugen, erweitern, austauschen; die individuellen Fähigkeiten entwickeln	Selbstauswahl nach Expertise und Leidenschaft	Unklar	Leidenschaft, Bekenntnis und Identifikation mit der Gruppe und ihrem Thema	Entstehen und enden organisch (so lange das Thema interessant ist und die Mitglieder aus dem gemeinsamen Lernen Nutzen ziehen)
<b>Abteilung</b>	Erstellen eines Produktes oder einer Dienstleistung	Jeder, der dem Abteilungsleiter berichtet	Klar	Arbeitsanforderungen und gemeinsame Ziele	Permanent – bis zur nächsten Reorganisation
<b>Operatives Team</b>	Eine Funktion erfüllen oder einen Prozess betreuen	Zuteilung durch das Management	Klar	Gemeinsame Verantwortung für die Funktion	Permanent, so lange die Funktion oder der Prozess benötigt wird
<b>Projektteam</b>	Eine spezifische, zeitgebundene Aufgabe erfüllen	Menschen, die bei der Aufgaben-erfüllung eine Rolle haben	Klar	Projektziel und Meilensteine	Bis das Ziel erreicht ist
<b>Interessensgemeinschaft</b>	Informationen zu einem Thema austauschen	Jeder, der interessiert ist	Unklar	Zugang zu Informationen und Gleichgesinnten	Entstehen und enden organisch
<b>Informelles Netzwerk</b>	Allgemeiner Informationsaustausch, Beziehungs-pflege	Freunde und Geschäftspartner	Nicht definiert	Gegenseitige Bedürfnisse und Beziehungen	Kein definierter Anfang oder Ende

## Lebenszyklen von Praxisgemeinschaften

Ähnlich wie für andere Gruppen lässt sich auf für Praxisgemeinschaften ein idealtypischer Zyklus der verschiedenen Lebensstadien beschreiben (siehe **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**). Meist beginnt es mit einem losen Netzwerk, das das Potential birgt, sich stärker zu formieren

**Tafel 2 - Phasen der Community-Entwicklung nach Wenger [2002]**



und daraus etwas Bedeutsames zu entwickeln. Werden diese Verbindungen verstärkt, so formiert sich eine Gemeinschaft mit einer eigenen Definition ihres Themas und ihrer Praxis. Im nächsten Schritt reift die Gemeinschaft und dehnt sich aus, sowohl hinsichtlich der Zahl ihrer Mitglieder als auch hinsichtlich ihres thematischen Umfangs und der Tiefe. In dieser reifen Phase wechseln sich Zeiten hoher und niedriger Aktivität ab. Dabei übernimmt die Gemeinschaft oft die aktive Pflege der Wissensbasis und entwickelt sie weiter. Schließlich kommt die Zeit der Transformation, in der die Gemeinschaft entweder unbemerkt entschwindet, bewusst abgeschlossen wird oder sich zu etwas anderem wandelt. Wengers Modell der Entwicklungsphasen der Gemeinschaft [2002, 68 ff.] entspricht dem Standardmodell der Gruppenentwicklung nach Tuckman [Tuckman 1965; in: Döring 2004, 48]. Nur die Bezeichnungen sind anders:

- Potential – Forming – Orientierungsphase
- Coalesce – Storming – Konflikt- oder Klärungsphase
- Mature – Norming – Konsolidierungsphase

- Sustain – Performing – Durchführungsphase
- Transform – Adjourning – Auflösungsphase

## Die Einführungsphase einer Praxisgemeinschaft

In der Orientierungsphase geht es also darum, das Potential einer Praxisgemeinschaft zu entwickeln, vor allem indem Kontakte mit potentiellen Mitgliedern und Förderern geknüpft und diese auch untereinander vernetzt werden. Dabei stehen die Initiatoren in dem Spannungsverhältnis, dass sie sowohl Vorhandenes entdecken als auch Neues imaginieren müssen. Vorhandenes entdecken bedeutet festzustellen, welche Netzwerke es schon gibt, wer mit wem über was spricht, um welche Publikationen sich Beziehungsgeflechte entwickelt haben, wie der Stand der Diskussion andernorts ist. Wenn man das versäumt, dann versäumt man vielleicht auch, wichtige Experten und Vordenker in die eigene Community einzuladen. Andererseits, nur das Vorhandene aufzudecken, führt noch nicht zu etwas grundsätzlich Neuem. Die Imagination einer neuen Fragestellung, einer anderen Sichtweise auf einen Sachserhalt oder einer ungewöhnlich Kombination von Experten, das sind Grenzüberschreitungen, die am ehesten von jemand kommen können, der nicht völlig in einem Fachgebiet und der dort üblichen traditionellen Denkweise verfangen ist.

Ein Arbeitsplan für die Orientierungsphase könnte folgende Aufgaben enthalten:

- Bestimmen des Hauptzwecks der Community wie zum Beispiel
  - gegenseitige Hilfe bei Alltagsproblemen,
  - Erarbeitung und Verbreitung von Best Practice Fällen,
  - Sammeln, Veredeln und Verteilen des verstreuten Wissens
  - Hervorbringen von Innovationen
- Nennen eines Themas und provozierender Fragen, die möglichst viele Mitglieder anziehen. Wenger et al [2002, 75] nennen drei Kriterien, die bei der Bestimmung des Themas hilfreich sein können:
  - *"Fokussiere auf Dimensionen des Themas, die für das Geschäft besonders wichtig sind."* Also Fragen, die entweder im Alltag der Community-Mitglieder oder ihres Trägers eine gewichtige Rolle spielen. Das verleiht der Community Relevanz.
  - *"Fokussiere auf Aspekte des Themas, die die Community-Mitglieder mit Leidenschaft erfüllen."* Dadurch wird die Community attraktiv.
  - *"Definiere das Thema weit genug, um neue Personen und Ideen anzuziehen, aber eng genug, dass sich möglichst viele Mitglieder für das Thema interessieren."* Wenn die Mitglieder zwar gleiches Interesse, aber einen

unterschiedlichen Wissenstand haben, dann wird der Wissensaustausch bald in Gang kommen.

- Erstellen eines Geschäftsplanes für den Träger, der den Wert der Community für den Träger und die Mitglieder benennt, und ihm so einen Grund gibt, die Community zu unterstützen.
- Identifizieren potentieller Koordinatoren und Vordenker. Diese sollen persönlich kontaktiert und auch miteinander ins Gespräch gebracht werden.
- Befragen potentielle Community-Mitglieder zu den Plänen.
- Entwickeln eines vorläufigen Designs für die Community.

In der Klärungsphase wird die Community nach außen hin sichtbar, manchmal mit einem offiziellen Launch, es bilden sich informelle oder formelle Strukturen heraus und die Gemeinschaft steht vor der Aufgabe, ihr Thema und ihre Praxis greifbar zu machen.

Auch in dieser Phase gibt es ein typisches Spannungsverhältnis, nämlich das zwischen Inkubation und dem Beleg des Nutzens. Insbesondere wenn Communities mit einem großen Event starten, werden gerne auch große Versprechen über ihren Nutzen für Mitglieder oder die tragende Organisation abgegeben. Das hat eine positive Seite, weil damit Unterstützung eingeworben wird, und weil die Community attraktiv für neue Mitglieder erscheint.

Andererseits können dadurch falsche Erwartungen entstehen, weil es lange dauert, bis eine dokumentierte Wissensbasis oder ein Wissensnetzwerk des „Wer-weiß-Was“ entsteht und seinen Nutzen entfaltet. Deshalb empfehlen Wenger et al., auch in dieser zweiten Phase das Schwergewicht auf die Pflege der persönlichen Beziehungen zu legen, auf den Austausch von Idee und die Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses.

*„Most of all, community members need to develop the habits of consulting each other for help. As they do this, they typically deepen their relationships and discover not only their common needs, but also their collective ways of thinking, approaching a problem, and developing a solution.“* [Wenger 2002, 84].

In der Klärungsphase stehen folgende Aufgaben an:

- Entwerfen einer Argumentation für die Mitgliedschaft: Warum ist es sinnvoll etwas beizutragen und von anderen zu lernen?
- Start der Community, ob mit einem Donnerschlag oder ganz leise.
- Initiieren regelmäßiger Veranstaltungen der Community.
- Einführung der Koordinatoren.

- Sorge für eine stabile Kerngruppe.
- Bemühen um wertvolle Beiträge, die des Austauschs wert sind.
- Dokumentation der Arbeitsergebnisse – jedoch anfangs nicht zu aufwändig.
- Sammeln von Argumenten und Anekdoten, die den Wert der Community belegen.

In der Konsolidierungsphase sind folgende Themen besonders relevant:

- Wie kann eine ausreichende und wirksame Präsenz im Bewusstsein der Mitglieder und potentiellen Mitglieder erreicht werden?
- Wie können die kritische Masse und ausreichender Schwung erzeugt werden, so dass die Community in eine selbsttragende Bewegung kommt?
- Wie können im virtuellen Raum ausreichendes Vertrauen und tragfähige Beziehungen aufgebaut werden, damit eine produktive und kreative Atmosphäre entsteht? Wie ist das Verhältnis von virtuellen und realen Aktivitäten zu gestalten?

Darüber hinaus geben Wenger et al. in „*Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge*“ [2002] detaillierte Anregungen für die Arbeit mit Praxisgemeinschaften in allen Entwicklungsphasen. Davon hier auch nur eine Zusammenfassung wieder zu geben, würde den Rahmen sprengen.

## **Selbstorganisation oder Planung**

Der zweite Bereich neben dem Wissensmanagement, in dem das Konzept der Praxisgemeinschaften eine Rolle spielt, ist der Bildungsbereich. Den Begriff der Lerngemeinschaft beschreibt Arnold in einer Studie über Fernstudierende [2005; nach: Petersheim 2006] mit den vier Dimensionen der Selbstorganisation, der gemeinschaftlichen Wissenskonstruktion, der Zugehörigkeit sowie der gemeinschaftlichen Praxis. Mit diesen vier zentralen Dimensionen könne eine Lerngemeinschaft konzipiert werden, die als "Instrument der Lernenden" zu begreifen sei. Was diese Definition von Wengers oben zitiert Definition unterscheidet, ist eigentlich nur die explizite Nennung der Selbstorganisation an erster Stelle.

Damit ist ein kritischer Punkt benannt. Praxisgemeinschaften als Instrumente des Wissensmanagements oder der institutionalisierten Bildung werden meist absichtsvoll inszeniert. Die Selbstorganisation kann dann nur eine nachträglich erworbene Eigenschaft sein. Im ursprünglichen Konzept von Lave und Wenger [1991] war der Begriff „Community of Practice“ dagegen als beschreibender und analytischer Begriff im Zusammenhang mit legitimate peripheral participation gedacht. Die Praxisgemeinschaften der

mexikanischen Hebammen und der westafrikanischen Schneider, die Lave und Wenger beschrieben, waren nicht absichtsvoll konstruiert, sondern ohne Planung von außen gewachsen, auf Basis der Interessen der daran Beteiligten. Das soziale Gefüge dieser authentischen Praxisgemeinschaften umfing den gesamten Menschen, dieser definierte sich zu einem großen Teil über seine Stellung in der Praxisgemeinschaft. Solch einen hohen Grad an Identifikation wird man bei inszenierten Praxisgemeinschaften in Unternehmen oder im Rahmen von Bildungsveranstaltungen kaum erwarten können.

Dem entsprechen auch Arnolds Ergebnisse in Bezug auf die Handlungsorientierung der Fernstudierenden. Sie unterscheidet zwei zentrale Einstellungen: die Orientierung an der Gemeinschaft und die Orientierung am Markt. Während bei ersterem eine starke Wir-Perspektive der Teilnehmenden vorhanden ist, die sich in der Wertschätzung der eigenen Produktion äußert, herrscht bei der Orientierung am Markt eine ökonomische Zweckrationalität vor. Da Zeit ein knappes Gut ist, muss es sinnvoll eingesetzt werden, um den eigenen Nutzen evident zu halten. Die Orientierung an der Gemeinschaft führt eher zur aktiven Teilhabe und begünstigt gestaltende Entwicklungsbahnen, während die Orientierung am Markt eine Handlungsorientierung begünstigt, die den Studienanforderungen gerecht werden will („defensives Lernen“ in Holzkamps Ausdruckweise) und eher aktive Entwicklungsbahnen fördert. [Petersheim 2006]

Noch profanter präsentieren sich Praxisgemeinschaften in Unternehmen, die als Instrumente des betrieblichen Wissensmanagements eingerichtet werden. Sie müssen sich über eine klare Zielsetzung definieren: „*Potential members and business leaders expect CoPs to support real business needs prior to investing their own time and organizational resources to support the communities.*“ [Garcia 2005] Es ist anzunehmen, dass sich die Mitglieder solcher Runden oft nicht aus Interesse engagieren, sondern weil es zu ihren betrieblichen Aufgaben gehört. Die Leitung wird vom Unternehmen gestellt und führt einen Auftrag aus. „*Successful communities are more likely to emerge when there is a systematic process for establishing, growing, and sustaining CoPs in a business setting; and viable CoPs in the workplace need structure, direction, and help to set a solid foundation for success.*“ [Garcia 2005] Für Selbststeuerung bleibt unter solchen Vorgaben wenig Raum.

Für Zweckrational ausgerichteten Bildungseinrichtungen und Unternehmen können wir zwar von mexikanischen Hebammen und westafrikanischen Schneidern lernen, aber wir sollten uns keine Illusionen darüber machen, dass diese gewachsenen, authentischen Praxisgemeinschaften und unsere instrumentell inszenierten Praxisgemeinschaften sich unter völlig verschiedenen Rahmenbedingungen entfalten.

## **2.4 Virtuelle und verteilte Gemeinschaften**

Den Begriff der „virtuellen Gemeinschaft“ prägte 1993 Howard Rheingold mit dem Buch „The Virtual Community“, in dem er begeistert seine Erfahrungen mit der Community „Whole Earth ,Lectronic Link – TheWELL“ schildert. Doch The Well veränderte sich im Laufe der Zeit und Howard Rheingold beklagte 2000 in der Neuauflage seines Buches das sinnlose Geschwätz und die Feindseligkeiten in den Foren [Rheingold 2000]. Er zog sich von The WELL zurück, sein Engagement in Sachen virtueller Communities professionalisierte er allerdings: Er gründete die Firma Rheingold Associates, die Unternehmen so genanntes Community Building anbietet, um Zusammenarbeit und Wissensaustausch ihrer Mitarbeiter zu entwickeln.

Das Signal zur Kommerzialisierung des Gedanken der virtuellen Communities gaben 1997 die beiden McKinsey-Berater John Hagel und Arthur Armstrong mit „Netgain – Profit im Netz“ [1997]. In der vibrierenden Dotcom-Ära entdeckten sie Communities als angebliche Goldgruben. Community-Tools sollten die Attraktivität von Unternehmens-Websites erhöhen und die Kundenbindung stärken. Einnahmen versprachen sie aus Bannerwerbung, Mitglieder- und Nutzungsgebühren. Und die Daten der Community-Mitglieder sollten für Marketing-Maßnahmen genutzt werden. In der Folge schossen Bücher zum Thema Community-Building wie Pilze aus dem Boden. [vgl. Döring 2004, Franz 2002 und Burgermeister 2003].

### **Charakteristika virtueller und verteilter Gemeinschaften**

Sozialwissenschaftler im deutschsprachigen Raum stellen den Begriff der virtuellen Gemeinschaft gerne dem soziologischen Begriff der Gemeinschaft gegenüber, wie ihn Ferdinand Tönnies 1887 als Gegenbegriff zu „Gesellschaft“ entwickelt hatte [Tönnies 1991 (1887), in: Gläser 2005]; siehe auch: [Burgermeister 2003, 8]. So auch Gläser, der virtuelle Gemeinschaften allerdings wegdefiniert, weil das Virtuelle nicht dazu diene, et-

was Spezifisches zu kennzeichnen: "*Virtuell erweist sich aber als theoretisch unzweckmäßige Abgrenzung, weil die computervermittelte Kommunikation keine spezifische soziale Ordnung in Gemeinschaften erzeugt. ... , Virtuelle Gemeinschaft' taugt bestenfalls als Sammelbezeichnung, nicht aber als Begriff.*" [Gläser 2005, 68]

Aufschlußreicher ist es, in Anlehnung an Burgermeister [2003, 10] den Kriterien traditioneller Gemeinschaften nach Tönnies die Charakteristika moderner virtueller Gemeinschaften gegenüber zu stellen:

<b>Tafel 3 - Charakteristika traditioneller und virtueller Gemeinschaften</b>	
<b>Traditionelle Gemeinschaft nach Tönnies</b>	<b>Virtuelle Gemeinschaft</b>
Bezug zu einem Ort	Bezug zu einem Thema
Direkte, persönliche Kommunikation	Computervermittelte Kommunikation
Interaktion in der physischen Welt	Interaktion im Cyberspace
Schicksalsgemeinschaft, "hineingeboren"	freiwillige Mitgliedschaft
Vertrauen als Basis	Zweckorientierung und Rationalität als Basis
Konstituiert Identität	Peripherie virtuelle Identität
Starke emotionale Bindung	Schwache emotionale Bindung

Es fällt auf, dass die traditionelle Gemeinschaft nach Tönnies stark an das Bild der ursprünglichen Communities of Practice erinnert, das Lave und Wenger in ihren früheren ethnografischen Studien gezeichnet haben.

Burgermeister führt als definitorische Merkmale für virtuelle Gemeinschaften an [2003, 15]:

- Austausch durch computervermittelte Kommunikation
- gemeinsames Interesse
- soziale Beziehungen
- Gemeinschaftsgefühl
- eine gewissen Beständigkeit

Eine sehr weite Definition von Online-Communities stammt von einer Community-Managerin von Knowledgeboard.com, die mehr die Angebotsseite betont: "*Online Communities are generally regarded as online 'spaces' which individuals 'feel part of' and where they can go to interact on a common topic or interest.*" [Burgermeister 2003, 8]

Virtuelle Gruppen müssen nicht unbedingt verteilte Gruppen sein und umgekehrt. Während sich die Virtualität auf den Kommunikationsraum bezieht – also computervermit-

telte Kommunikation oder von Angesicht zu Angesicht –, bezieht sich der andere Begriff auf den geografischen Raum. Beide Merkmale lassen sich in allen Ausprägungen miteinander kombinieren.

Kommunikationsraum	virtuell		
	face to face		
		lokal	verteilt
Geografischer Raum			

**Tafel 4 - Virtuelle und verteilte Gemeinschaften**

Wenger et al. [2002] ziehen den Begriff "verteilte Gemeinschaft" gegenüber "virtueller" oder "Online-Gemeinschaft" vor, weil es verschiedene Wege gibt, wie die Mitglieder von Praxisgemeinschaften miteinander in Kontakt treten. Dabei betonen sie immer wieder, dass auch bei verteilten Gemeinschaften die persönliche Kontaktpflege in direkten Begegnungen eine große Rolle spielt.

### **Besondere Anforderungen verteilter Praxisgemeinschaften**

Verteilte Praxisgemeinschaften haben gegenüber den örtlich konzentrierten eine Reihe von Besonderheiten [Wenger 2002, 115 ff.]. Diese beziehen sich nicht nur auf die virtuelle Repräsentanz, sondern und vor allem auch auf die Offline-Organisation.

Aufgrund der Entfernung sind verteilte Gemeinschaften für ihre Mitglieder weniger präsent und die Mitglieder selbst sind füreinander weniger sichtbar, solange nicht jemand auf der Website ein Posting hinterlässt. Deshalb bedeutet es für die Mitglieder auch einen größeren Aufwand und mehr bewusste Überwindung, den Rat von anderen Gruppenmitgliedern in Anspruch zu nehmen oder sich mit jemand zu vernetzen.

Verteilte Gemeinschaften sind tendenziell größer. Darauf müssen sich Struktur, Praxis und Infrastruktur einstellen. Gruppen mit bis zu fünfzehn Mitgliedern sind sehr intim. Bis fünfzig Mitgliedern werden die Beziehungen flüssig und differenzieren sich aus. Zwischen fünfzig und hundertfünfzig Mitgliedern tendieren die Gruppen dazu, sich örtlich oder thematisch in Untergruppen aufzuteilen. Über hundertfünfzig Mitgliedern entwickeln die Untergruppen eine starke eigene Identität.

Kulturelle Unterschiede – aufgrund der Zugehörigkeit zu verschiedenen Nationen, Regionen (z.B. Provinz gegen Hauptstadt), Organisationen oder Branchen – treten in verteilten Gruppen besonders zu Tage.

Die Definition eines gemeinsamen Themas, der Aufbau von Vertrauen und Identität und die Herausbildung einer gemeinsamen Praxis erfordern in einer verteilten Gemeinschaft mehr Zeit und vor allem in der Anfangszeit mehr persönliche Kontakte von Seiten der Koordinatoren.

## Design

All diese Besonderheiten verteilter Praxisgemeinschaften erfordern eine Berücksichtigung im Design. Wenger et al geben für das On- und Offline-Design folgende Empfehlungen [2002, 123 ff.]:

- Versichere Dich der Unterstützung der Stakeholder:  
Insbesondere empfehlen Wenger et al., als „Basisstation“ für die Gemeinschaft eine Organisationseinheit auszuwählen, die hungrig nach den Ergebnissen ist.
- Schaffe Strukturen, die lokale Variationen und globale Verbindungen ermöglichen:  
Mitglieder identifizieren sich erfahrungsgemäß zuerst mit der kleineren Zelle, und dann erst mit der übergreifenden Community. Dabei ist zu überlegen, ob eine Unterteilung nach thematischen oder geografischen Gesichtspunkten erfolgen soll.
- Baue einen Rhythmus auf, der stark genug ist, um die Gemeinschaft auf Dauer sichtbar zu halten:  
Z.B. durch Telekonferenzen, Treffen und Veranstaltungen, Online-Diskussionen, RSS-Newsfeeds und Newsletter. Insbesondere ist es wichtig, die verschiedenen Formen der Begegnung – im Web und offline – aufeinander zu beziehen.
- Gestalte systematisch die private Kommunikation in der Gemeinschaft!  
Z.B durch ausführliche Visitenkarten im Web, kleine Gruppenprojekte mit Treffen, spontane gegenseitige Besuche am Rande von Geschäftsreisen.

Kim ist eine Entwicklerin von Online-Umgebungen unter anderem für Sony, AOL, Yahoo. Sie formulierte neun Design-Regeln für den Online-Auftritt. Nach dem Prinzip des „social scaffolding“ sollen damit die Mitglieder unterstützt und gestärkt werden. [Kim 2000, in: Couros 2004, 16 f.]

- Definiere und artikuliere den Zweck des Unternehmens:  
Es ist wichtig, dass die (potentiellen) Mitglieder verstehen, wofür und für wen die Community eingerichtet wird.

- Gestalte flexible, erweiterbare Begegnungsorte:  
Am Besten eine kleinteilige Infrastruktur für familiäre Begegnungen.
- Schaffe aussagekräftige und erweiterbare Mitgliederprofile:  
Die Mitglieder können sich bei der Kommunikation darauf berufen, und sie verleihen der Gemeinschaft einen Anstrich von Geschichtlichkeit und Kontext.
- Ermögliche verschiedene Rollen:  
Neue Mitglieder haben andere Bedürfnisse als Senioren. Rituale des Willkommens und der Einführung für neue Mitglieder machen das z.B. sichtbar.
- Entwickle ein Programm für Moderatoren:  
Sie begrüßen neue Mitglieder und geben den alten Orientierung. Es ist notwendig, sie in dieser Tätigkeit zu unterstützen.
- Bestehe auf angemessenen Etikette:  
Konflikte können stärken, sie können eine Community aber auch zerreißen. Deshalb sind Grundregeln für die Verständigung wichtig
- Fördere regelmäßige Veranstaltungen:  
Sie geben der Gemeinschaft einen Rhythmus und schaffen Raum, um Kontakte zu knüpfen.
- Integriere Rituale in das Gemeinschaftsleben:  
Damit sollen wichtige Ereignisse (neue Mitglieder, Übertragung von Aufgaben, Projektabschlüsse, ...) hervorgehoben werden.
- Erleichtere den Mitgliedern, Untergruppen zu organisieren:  
Sie sind in großen Communities wichtig für das Gefühl der Zusammengehörigkeit und Geborgenheit und um sich von anderen Communities zu unterscheiden.

Döring rät, den Schritt auf die virtuelle Ebene nicht vorschnell zu setzen: *"Entscheidend ist, dass Online-Gruppen sich nur dann etablieren, wenn wirklich ein dringlicher Wunsch zum Online-Austausch und zur Online-Gruppenbildung besteht. Ist dieser vorhanden, so muss für eine bewusste sozio-technische Verhaltenskontrolle gesorgt werden, damit die Online-Gruppenmitglieder positive Beziehungen entwickeln und sich konstruktiv mit ihren Aufgabe befassen können."* [Döring 2004, 49] Die Verhaltenskontrolle in der Online-Gruppe besteht zunächst in der Aufstellung von Verhaltens- und Kommunikationsregeln, die vorzugsweise in der Norming-Phase zu entwickeln sind.

Ein gängiger Fehler ist, virtuelle Gemeinschaften mit digitalen Features zu überhäufen. Geib stellte in einer Untersuchung mehrerer Community-Websites fest: *"Most importantly, functions that support structured user processes with clear user requirements are preferably used. Moreover, personal information on community members is frequently viewed. On the other hand, most synchronous and asynchronous communication functions are rarely used and community users make few own contributions to discussions."*

*Finally, functions that implement potentially redundant functions, for example group calendars or link collections, are rarely used." [Geib 2004]*

## Anmerkungen

Kimble stellt fest, dass das Konzept der legitimate peripheral participation in verteilten Praxisgemeinschaften, wie sie in der Wissensmanagement-Literatur diskutiert werden, keine Rolle mehr zu spielen scheint [Kimble 2000, 11]. Das Konzept der Community of Praxis hat auf seinem Weg vom ethnologisch-analytischen Begriff zum Werkzeug des betrieblichen Wissensmanagements in globalisierten Unternehmen einige Bedeutungsverschiebungen erfahren:

- Vom analytischen Begriff einer Lerntheorie zum praktisch anwendbaren Konzept
- Von der Beschreibung ortsgebundener Strukturen zur Konzeption (weltweit) verteilter Strukturen
- Vom sozialen Prozess der legitimate peripheral participation zur Community mit zweckrationaler Mitgliedschaft

Döring [2004, 48] verweist auf einige optimistische Versprechungen früher Propheten des Cyberspace wie Selbstorganisation, Egalität, Wissensbildung, Partizipation und Persönlichkeitsentwicklung. Diese Versprechungen haben sich als Mythen herausgestellt und sind inzwischen einer realistischeren Einstellung gewichen.

Hildreth und Kimble [Hildreth 2004] monieren, dass sich die zahlreiche Literatur zu Praxisgemeinschaften sehr breit über deren vermuteten Nutzen für die jeweiligen Organisationen auslässt, aber wenig auf die Probleme eingeht. Sie äußern sich gegenüber verteilten Praxisgemeinschaften eher skeptisch. Es scheine die nicht-hinterfragte Annahme vorzuherrschen, dass sich Praxisgemeinschaften ohne Brüche von der örtlich gebundenen physischen Welt in die verteilte virtuelle Welt übertragen ließen. Und wenn Praxisgemeinschaften völlig virtuell seien, dann falle es schwer, das nötige Vertrauen und die gemeinsame Identität aufzubauen. Hilfreich sei dabei die Arbeit an gemeinsamen Dokumenten: „*A shared artefact, such as a planning document, did play an important role in virtual working but the importance of social relationships remained paramount. Here the planning document stimulated discussion and problem solving, but through the process of working on it, it also acted as a focus for further participation.*“

[Hildreth 2004, 5] Häufig werde der Aufwand unterschätzt, der notwendig sei, um in einer virtuellen Umgebung tragfähige soziale Beziehungen aufzubauen und zu pflegen.

## **2.5 Allgemeine Bestimmung einer Experten-Community**

Eine Experten-Community ist ein Zusammenschluss von unabhängigen Fachleuten, die ihrem gemeinsamen Interesse an einem Thema oder einer Fragestellung nachgehen, dabei eine gemeinsame Praxis entwickeln und diese weitgehend selbst bestimmen.

Das Konzept für eine Community of Experts lehnt sich damit stark an dasjenige für Communities of Practice nach Wenger an. Der Unterschied besteht darin, dass Communities of Practice in der betriebswirtschaftlichen Literatur heute hauptsächlich als außen gesteuerte Werkzeuge des betrieblichen Wissensmanagement betrachtet werden. Eine Experten-Community verfügt dagegen über einen höheren Grad an Autonomie und Selbststeuerung und existiert außerhalb betrieblicher Organisationen und Zielhierarchien. Der Unterschied ist allerdings kein prinzipieller, sondern eher ein gradueller, da auch Experten-Communities einen Träger benötigen, der seine Interessen einbringen kann. Darüber hinaus lassen sich Experten-Communities anhand folgender Merkmale charakterisieren:

- M 1 In einer Experten-Community gibt es keine zu vermittelnden Standard-Inhalte, Lehrziele oder vorgegebene Curricula, sondern nur Motive, Interessen und Fragen individueller Praxis der Teilnehmer, denen diese nachgehen wollen. Nicht das individuelle Selbststudium steht dabei im Vordergrund, sondern der Austausch, die kooperative und kommunikative Arbeit in einer selbstbestimmten Wissengemeinschaft.
- M 2 Es handelt sich um eine Institution, an der autonome Personen aufgrund eigener Entscheidung und Interessen freiwillig teilnehmen und sich engagieren.
- M 3 Es gibt keine Möglichkeit, den Teilnehmern etwas vorzuschreiben oder sie zu irgendwelchen Leistungen zu zwingen. Ausgenommen sind Sanktionen der Community im Falle einer Verletzung der Gruppenregeln.
- M 4 Es gibt keine Lehrende, nur Lernende.

- M 5 Die inhaltliche Arbeit erfolgt auf Experten-Niveau und anhand aktueller Entwicklungen. Daher steht kein Lehrbuchwissen zur Verfügung, das transferiert werden könnte, sondern es wird vor allem neues Wissen erarbeitet.
- M 6 Experten-Communities können in verschiedenen Ausformungen existieren – als lokale oder räumlich verteilte Gruppen, als vorwiegend physische oder virtuelle Gemeinschaft. Diese Ausprägungen sind jedoch kein Selbstzweck, sondern orientieren sich an den Zielsetzungen der Community, z.B. im Hinblick auf die angestrebte Zielgruppe.
- M 7 Experten-Communities existieren in institutionellen Zusammenhängen, verfügen über eine innere Struktur mit einer Leitung sowie meist über eine äußere Struktur mit einem Träger. Wie andere Gruppen auch, durchleben Experten-Communities einen typischen Lebenszyklus.
- M 8 Ein typischer (aber nicht notwendiger) Prozess für neue Mitglieder ist, dass sie anfangs als eher passive Zuhörer oder Leser an der Community teilnehmen, die Art der Kommunikation beobachten, Beziehungen und Strukturen zu erkennen versuchen, um allmählich weitergehende und komplexere Aktivitäten zu entfalten, und später mehr Aufgaben und Verantwortung innerhalb der Community übernehmen.
- M 9 Die Pflege der persönlichen Beziehungen und Kontakte sind Grundlage für die gemeinsame Arbeit an einem Thema. Insbesondere wenn Erfahrungen ausgetauscht werden, setzt dies gegenseitiges Vertrauen voraus.
- M 10 Ein gemeinsames Produkt erleichtert die Ausbildung einer sachlich orientierten Gruppenidentität.
- M 11 In der Community entwickelt sich ein gemeinsamer Wissensbestand, Werthaltungen und Verfahrensweisen, deren Kenntnis die Mitglieder gegenseitig unterstellen, und die eine effiziente Kommunikation ermöglichen.
- M 12 Bei einer Experten-Community handelt es sich weder um ein Team, noch um einen Kurs, ein Hilfe-Forum, ein einfaches informelles Netzwerk oder Interessensnetzwerk.

M 13 Vielmehr handelt es sich bei Experten-Communities um eine Form des organisationsübergreifenden, autonomen und kollaborativen Wissensmanagements, wie sie mit dem Ansatz der Communities of Practice gefasst werden kann, jedoch tendenziell mit einem höheren Grad an Selbststeuerung.

## 3 Fallstudien

### 3.1 Untersuchungs-Fragen

Die Fallstudien sollen weitere Antworten zu folgende Untersuchungsfragen liefern:

- Welche Ressourcen müssen zur Verfügung gestellt werden?
- Wie können die kritische Masse und ausreichender Schwung erzeugt werden, so dass die Community in eine selbsttragende Bewegung kommt?
- Wie kann eine ausreichende und wirksame Präsenz erreicht werden?
- Wie ist das Verhältnis von virtuellen und realen Aktivitäten zu gestalten?
- Wie kann ausreichendes Vertrauen und tragfähige Beziehungen aufgebaut werden, damit eine produktive und kreative Atmosphäre entsteht?

### 3.2 Zur Methode der Fallstudien

Bei den vorliegenden Untersuchungen handelt es sich nicht um qualitative Untersuchungen im strengen Sinne, sondern um illustrative Fallstudien, die der Veranschaulichung und weiteren Konkretisierung der vorausgehenden theoretischen Überlegungen dienen. Theoretische Aussagen gewinnen an Deutlichkeit, wenn man sie auf lebendige Beispiele anwendet.

Dies in Form mehrer Fallstudien durchzuführen, dafür sprechen mehrere Gründe [vgl. Franz 2002, 32ff]:

- Fallstudien sind besonders geeignet, wenn das "Wie" und "Warum" erforscht werden soll, und wenn Entwicklungen über die Zeit hinweg beobachtet werden sollen.
- Fallstudien sind bei der Untersuchung gegenwärtiger Ereignisse zu bevorzugen, wenn die relevanten Verhaltensweisen der Akteure nicht vom Forscher manipuliert werden können.
- Fallstudien sind gut geeignet, wenn die Grenzen zwischen dem Phänomen und seinem Kontext nicht klar ersichtlich sind. Quantitative Experimente oder Untersuchungen müssen dagegen den Kontext ausdrücklich vom Phänomen abgrenzen, damit die Anzahl der Variablen nicht zu groß wird.
- Fallstudien ermöglichen eine Vielzahl von Daten- und Informationsquellen.
- Fallstudien ermöglichen es, mehrere Analyseeinheiten bzw. mehrere untergeordnete Fälle miteinander zu so genannten "single embedded case studies" zu verknüpfen

Es wurden folgende Arten von Informationsquellen herangezogen:

- Auswertung des Online-Auftritts
- Persönliche, telefonische und schriftliche Interviews anhand eines Leitfadens (siehe Anlagen)
- Studien und Materialien, die sich mit diesen Communities befassen

Die Auswertung enthält

- Eine vergleichende Charakterisierung der Communities
- Eine Synthese wichtiger Ergebnisse aus den Erhebung

### **3.3 Das Erhebungsfeld**

#### **Plattform Wissensmanagement - PWM**

Die Plattform Wissensmanagement wurde im März 2001 gegründet und ist eine Praxisgemeinschaft für Wissensmanager. Träger ist das Wissenschaftszentrum Wien – WZW. Die PWM stellt als lebende Community eine Vernetzungsplattform dar und bietet allen an Wissensmanagement Interessierten reale Treffen, ein Zuhause für die Community sowie ein Informationsportal.



**Domain:** Laut ihrer Selbstdarstellung erleichtert und fördert die Plattform Wissensmanagement den fachlichen Austausch, gemeinsames Lernen und die allgemeine Kommunikation zum Thema Wissensmanagement. Sie ermöglicht den Zugang zu Informationen über einschlägige Fachveranstaltungen und Schulungsmöglichkeiten. Sie hilft bei der Entwicklung, Dokumentation und beim Auffinden von Inhalten zum Thema Wissensmanagement und setzt sich mit Theorie und Praxis zum Thema Wissensmanagement auseinander. Dazu wird der aktuelle Entwicklungsstand (Begriffe, Methoden, Praxiserfahrungen, etc.) dargestellt und weiterentwickelt.

**Community:** Zielgruppe sind Menschen, die mit Wissensmanagement zu tun haben, insbesondere Aus- und Weiterbildner, Berater, Praktiker und Anwender, Studierende und Wissenschaftler. Der Schwerpunkt der Veranstaltungen liegt in Österreich und dort in Wien. Über das Internetportal sind auch Mitglieder aus anderen Teilen Österreichs und auch einige aus Deutschland eingebunden. Im Sommer 2006 waren rund 1100 Personen registriert, schätzungsweise 200 davon sind aktiv.

**Praxis:** Expertenrunden werden von den Mitgliedern zu unterschiedlichen Themen des Wissensmanagements gegründet und inhaltlich geleitet. Den organisatorischen Rahmen, wie beispielsweise die Kommunikations- und Dokumentationsinfrastruktur, stellt die Plattform. Im ersten Halbjahr 2006 waren sieben Expertenrunden aktiv. Darüber hinaus gibt es Veranstaltung auf Plattformebene wie Community-Treffen, Jahrestreffen, den Wissenstag Österreich usw. Die Plattform betreibt auch ein Internetportal mit Intranet, Buchrezensionen, Veranstaltungshinweisen und Mitgliederprofilen und ermöglicht die Publikation von Fachartikeln und Studien.

#### Quellen für die Fallstudie:

- Telefon-Interview mit einer Community-Administratorin
- Website: [www.pwm.at](http://www.pwm.at)
- **Burgermeister, Sandra**, *Wenn alle wüssten, was alle wissen*, Lizentiatsarbeit, Fribourg: 2003, beschäftigt sich mit den Problemen computervermittelter Kommunikation in einer Community of Practice, am konkreten Beispiel der Plattform Wissensmanagement und baut auf mehreren Leitfadeninterviews und Gruppendiskussionen auf.
- **Brunnsteiner, Maria**, *Motivation zur freiwilligen Teilnahme an Wissensgemeinschaften*, Diplomarbeit, Eisenstadt: 2004, Untersuchung über die Motive zur freiwilligen Teilnahme an einer Wissensgemeinschaft auf Basis der Prozesstheorie von Heckhausen, dem so genannten Rubicon-Modell. Sie kommt zu dem Ergebnis, dass die Mitglieder in erster Linie aufgrund der behandelten Themen teilnehmen, darüber hinaus aber auch das soziale Netzwerk einen gewissen Wert darstellt.
- **Miggitsch, Anne**, *Konzeption, Begleitung und Auswertung der Mitgliederbefragung der PWM 2005*, Diplomarbeit, Eisenstadt: 2005, behandelt Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der webbasierten Mitgliederbefragung der Plattform Wissensmanagement im Jahr 2005. Die Mehrheit der Umfrageteilnehmer zeigte sich zufrieden mit der Plattform Wissensmanagement und begründete dies mit den Möglichkeiten des Networking, des Erfahrungs- und Informationsaustauschs sowie mit den guten Kontaktmöglichkeiten.

#### Forum E-Government der Österreichischen Computergesellschaft



Die Österreichische Computergesellschaft (OCG) ist eine traditionsreiche – seit 30 Jahren tätige – Praxisgemeinschaft auf nationaler Ebene mit etwa 35 Arbeitskreisen zu den verschiedensten Themen und Projekten der Informations- und

Kommunikationstechnologie. Eine Untergliederung ist das Forum E-Government, das fünf Arbeitskreise umfasst.

**Domain:** Das Forum bezeichnet sich als Experten-Plattform für alle Aspekte des E-Government. Themen der Arbeitskreise sind Organisationsprozesse (Vorgehensmodelle, Einführungsstrategien, Geschäftsprozessmodelle), Technik (Infrastruktur, Basisdienste, Standardisierung, Schnittstellen), Recht, Best Practices und E-Democracy/E-Voting.

**Community:** Die insgesamt etwa 70 Teilnehmer der Arbeitskreise des Forum E-Government kommen aus Verwaltung, Unternehmen und Wissenschaft. Bei Kongressen erreicht die Community bis zu 300 Personen und mehr.

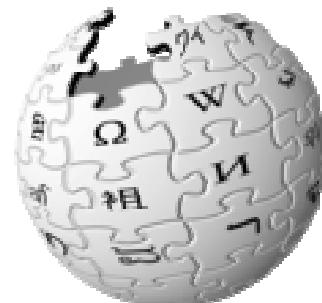
**Praxis:** Die Arbeitskreise treffen sich jeweils alle zwei bis drei Monate. Ergänzend gibt es auch ein Internetportal mit Intranet sowie eine rege Publikationstätigkeit und jährlich mehrere große Konferenzen.

#### Quellen für die Fallstudie:

- Interview mit dem Generalsekretär der Österreichischen Computergesellschaft
- Website: [egov.ocg.at](http://egov.ocg.at)
- **Österreichische Computergesellschaft, 30 Jahre OCG**, Wien: OCG, 2006.

#### WikiProjekt Österreich

Im Rahmen der deutschsprachigen Wikipedia hat sich seit 2004 rund um das Wikipedia-Portal Österreich mit dem WikiProjekt Österreich ein Netzwerk von Autoren und Administratoren gebildet, die hauptsächlich zu Österreich-relevanten Themen arbeiten. Die Kommunikation erfolgt weitgehend über Internet, bisher fand – abgesehen von vereinzelten individuellen Kontakten – erst ein offizielles Treffen statt.



**Domain:** Erstellen von Artikeln vorwiegend mit Österreich-Bezug im Rahmen der freien Enzyklopädie Wikipedia. Einstiegspunkt für diese Beiträge ist auf der Wikipedia das Länderportal Österreich.

**Community:** Im weiteren Sinne zählen dazu alle Autoren und Administratoren, die gelegentlich oder regelmäßig zu Artikeln mit Österreich-Bezug beitragen und in diesem Zusammenhang mit anderen Wikipedianern kommunizieren. Im engeren Sinne sind dies diejenigen, die sich in die Mitarbeiterliste des WikiProjekt Österreich eingetragen haben, im Juli 2006 waren das 30 Personen.

**Praxis:** Die Community organisiert sich einerseits über die Projekt-Webseite, anderseits erfolgt die Zusammenarbeit und Kommunikation hauptsächlich über die Diskussions-Webseiten zu den betreffenden Artikeln.

#### Quellen für die Fallstudie:

- Telefon-Interview mit einem Administrator
- Projekt-Webseiten der Autoren:  
[de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:WikiProjekt\\_%C3%96sterreich](http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:WikiProjekt_%C3%96sterreich)
- Österreich-Portal für Nutzer der Wikipedia:  
[de.wikipedia.org/wiki/Portal:%C3%96sterreich](http://de.wikipedia.org/wiki/Portal:%C3%96sterreich)

#### Forum Internet 4 Jurists

Diese Online-Community zu rechtlichen Aspekten des Internet existiert seit 1999 und agiert im Nahbereich der Österreichischen Richtervereinigung – RIV.

**Domain:** Thema sind die rechtlichen Aspekte des Internets sowie Grundlagen-Informationen zu Technologie und Organisation des Internets für Juristen.



**Community:** Zielgruppe sind einerseits Juristen, die sich für Internet interessieren, und andererseits Informatiker, Betreiber von Websites und andere mit Internet befasste, die sich für dessen rechtliche Aspekte interessieren. Es handelt sich um eine rein virtuelle Community, physische Treffen gibt es nicht, jedoch begegnen sich die tragenden Personen gelegentlich im Rahmen der Richtervereinigung und der überschaubaren österreichischen Rechtsszene. Etwa 20 Personen nehmen regelmäßig an den Diskussionen teil, etwa 5 juristisch fachkundige Autoren antworten häufig auf die Fragen im Forum.

**Praxis:** Auf der Website gibt es Beiträge zu medienrechtlichen Themen sowie Grundlagen des Internets, eine Gesetzes- und Urteilsdokumentation zum Internetrecht und

einen Downloadbereich für Fachartikel, sowie ein Diskussionsforum „Internet und Recht“, das vor allem als virtueller Amtssprecher dient. Die Rollen der Autoren einerseits und der Nutzer und Anfragenden im Webbord andererseits sind stark getrennt.

### Quellen für die Fallstudie:

- Schriftliches Interview mit dem Betreiber der Website
- Portal „Internet 4 Jurists“:  
[www.internet4jurists.at](http://www.internet4jurists.at)
- Forum „Internet und Recht“:  
195.34.138.194:8080/newuser

## 3.4 Ergebnisse

### 3.4.1 Charakterisierung der Communities

Alle vier Gruppen können im Sinne des modernen Gemeinschaftsbegriffes in Anlehnung an Burgermeister (siehe Kapitel 2) als Gemeinschaft bezeichnet werden, wobei dieses Merkmal bei Internet 4 Jurists nur schwach ausgeprägt ist, da sich die Besucher der Website lediglich im Forum registrieren müssen, wenn sie eine Frage oder einen Beitrag posten möchten. Das hat rein technisch-funktionelle Gründe, sonst aber keinerlei weitere Folgen.

WikiProjekt Österreich und Internet 4 Jurists gehören zum Typ der virtuellen und räumlich verteilten Gemeinschaften, während Plattform Wissensmanagement und Forum E-Government geografische Schwerpunkte haben und sich sowohl im realen wie im virtuellen Raum bewegen. Auffälligerweise korrespondiert dies auch mit der Aufteilung in Interessens- und Praxisgemeinschaft, wie **Tafel 5**, unten zeigt. Dazu zwei Einschränkungen: Die Tabelle zeigt natürlich nur faktische Zusammenhänge, keine Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge. Und vier Fälle sind zu wenig, um daraus soziale Gesetzmäßigkeiten ableiten zu können. Bei gezielter Suche ließen sich sicher auch Gegenbeispiele finden, also verteilte Praxisgemeinschaften und physisch-lokale Interessengemeinschaften. Die vorgefundenen Fälle illustrieren aber zumindest den Hinweis von Wenger et al. [Wenger 2002], dass Praxisgemeinschaften hauptsächlich von den persönlichen Beziehungen leben und sich daher im lokalen und physischen leichter tun.

Tafel 5 - Charakteristik der Gruppen					
Gruppe	Gemein-schaft	Physisch / virtuell	Lokal/ ver-teilt	Gemein-schaftstyp	Planvolle Initiierung
<b>Plattform Wis-sens-management</b>	Ja	Beides, Schwerpunkt physisch	Offline lokal, virtuell ver-teilt	Praxis-gemeinschaft	Ja
<b>Forum E-Government</b>	Ja	Beides, Schwerpunkt physisch	Verteilt, Schwerpunkt Ostösterreich	Praxis-gemeinschaft	Ja
<b>WikiProjekt Österreich</b>	Ja	virtuell	Verteilt	Interessen-gemeinschaft	Nein
<b>Internet 4 Ju-rists</b>	schwach ausgeprägt	virtuell	Verteilt	Interessen-gemeinschaft	Ja

### 3.4.2 Synthese der Erhebungs-Ergebnisse

Im Folgenden werden in thematischer Ordnung und komprimierter Form Schlussfolgerungen aus den Erhebungen zu den vier Fallbeispielen wiedergegeben.

#### Welche Ressourcen müssen zur Verfügung gestellt werden?

Der laufende Basisaufwand für den Betrieb der Communities ist – gemessen an der damit erzielten Wirkung – gering: Internet 4 Jurists und Wikipedia werden rein ehrenamtlich betrieben, die Plattform Wissensmanagement bekommt von der Stadt Wien zwei Stellen, Räumlichkeiten und technische Infrastruktur finanziert und das Forum E-Government als Teil der Österreichischen Computergesellschaft nutzt deren Geschäftsstelle. Aufwändig sind natürlich Publikationen und öffentliche Veranstaltungen, die extra budgetiert werden müssen, sowie Basisinvestitionen für Website und Applikationen.

Die eigentliche Community-Arbeit dagegen erfordert neben dem persönlichen Networking eines Moderators nur minimale Ressourcen z.B. in Form von Betriebsaufwänden für eine Website oder Infrastruktur für Besprechungen, so dass dies selten einen Engpass darstellt. Damit lassen sich jedoch erhebliche Ressourcen bei den Community-Mitgliedern in Form deren unentgeltlicher Mitarbeit mobilisieren.

⇒ Ein Träger muss den laufenden Aufwand abdecken, neben geringem Sachaufwand sind das vor allem Moderatoren oder Community-Leiter.

- ⇒ Auch eine kleine Community kann bei Konzentration auf bestimmte Artefakte über längere Zeit hinweg umfassende Wissensressourcen schaffen.

### **Wie können die kritische Masse und ausreichender Schwung erzeugt werden, so dass die Community in eine selbsttragende Bewegung kommt?**

Erfahrungen im WikiProjekt Österreich zeigen: Das gemeinsame Artefakt „Wikipedia-Artikel“ motiviert die beteiligten Personen stark zur virtuellen Kollaboration. Das hat möglicherweise mit der Dynamik zu tun, die aus der Spannung zwischen individuellem Beitrag und kollektivem Produkt resultiert. Ein Wikipedia-Autor: „*Ich hatte am Anfang das Problem, dass ich von ‚meinem‘ Artikel sprach, davon habe ich dann losgelassen. ... Aber man hat einen Stolz, wenn man einen Artikel weiterbringt.*“ Zwar gibt es keine persönlichen Urheberrechte an Wikipedia-Artikeln, aber die individuellen Beiträge sind doch sehr gut auf den Versions-Seiten der Artikel dokumentiert und spiegeln sich auch auf den Diskussionsseiten wieder. Andererseits sind die Artikel Eigentum der Gemeinschaft und Beiträge anderer Autoren sind prinzipiell zu akzeptieren.

Offenbar kann auch die Aktivität für oder in der Gemeinschaft an sich als befriedigend empfunden werden: „*Man hat einen Stolz, wenn man einen Artikel weiterbringt, insbesondere, dass ich mit einem anderen zusammen den Artikel über die Semmering-Bahn zu einem exzellenten Artikel gebracht habe. ... Die Arbeit mit Wikipedia macht Spaß, da kannst du süchtig werden, besonders weil du bei der Wikipedia nicht nur liebst, sondern auch schreibst. Deswegen musste ich daheim schon einige Sträuße ausfechten.*“

Eine Rolle spielt dabei auch die Einfachheit. Anfänger können ohne Umstände einen Artikel anlegen oder editieren – vielleicht nur einen Rechtschreibfehler – und sehen sofort das Ergebnis. Der nächste Schritt auf dem Weg in die Community ist, umfangreiche Bearbeitungen auf der Diskussionsseite eines Artikels zu besprechen. Dabei kommt dann die Beachtung durch die Co-Autoren als weiterer motivierender Faktor dazu.

Bevor ein Wikipedia-Artikel fertig ist (rückblickend ist er nie fertig), enthält er schon wieder Hyperlinks auf andere, noch weitgehend leere Artikel, so genannte Stubs. Diese locken weitere neue Autoren an.

- ⇒ Die Mitarbeit in einer Community ist immer Arbeit und macht Mühe. Wenn diese Arbeit unentgeltliche geleistet werden soll, ist es umso wichtiger, dass sie auch Spaß macht und Befriedigung und Anerkennung vermittelt.

- ⇒ Es ist durchaus möglich, die Mitglieder der Gemeinschaft bei ihrem persönlicher Ehrgeiz, ihrem Stolz und ihrer Suche nach Anerkennung zu packen.
- ⇒ Die Arbeitsprozesse sollen so flexibel gestaltet werden, dass kleine Beiträge zu gemeinsamen Artefakten sofort und individuelle durchgeführt werden können, so dass sie schnelle, kleine Erfolge vermitteln. Andererseits soll aber auch komplexe Kollaboration auf technisch einfache Art und Weise möglich sein.
- ⇒ Wenn die Artefakten der Gemeinschaft mittels Hyperlinks auf weitere Artikel als Fortsetzungsgeschichte erscheinen, dann wird auch das Engagement der Community-Mitglieder zu einer Fortsetzungsgeschichte.
- ⇒ Es soll sichtbar sein, wer welche Beiträge geleistet hat, um damit die Identifikation der Teilnehmer mit ihren Beiträgen zu stärken.

Die Website der Plattform Wissensmanagement verfügt über einen Community-Bereich mit einem zentralen Forum für alle Mitglieder. Die Frequenz dort ist jedoch sehr niedrig. Bürgermeister stellt fest: „*Das Feedback auf virtuelle Beiträge erfolgt bei der PWM nur spärlich. Dies führt zu verminderter Aktivität, was wiederum auch neue Mitglieder davon abhält, überhaupt einen ersten Eintrag zu machen. Ein Teufelskreis beginnt.*“ [Bürgermeister 2003, 66] und an anderer Stelle: „*Für die persönlichen Treffen halten sich die Mitglieder Zeit offen, für den Austausch auf dem Internet nicht. Eine der Herausforderungen bei distributed CoPs (Communities of Practice. Cw) liegt deshalb darin, die Community im Bewusstsein der Mitglieder zu halten. Dies ist schwierig, da die Mitglieder nur auf eigene Initiative (durch Einloggen in die Groupware) mit der Community in Kontakt kommen.*“ [2003, 82]

Ganz andere Erfahrungen gibt es im WikiProjekt Österreich. Jedes registrierte Mitglied kann Artikel angeben, von deren Bearbeitung durch ein anderes Mitglied es automatisch per Mail benachrichtigt werden möchte. Hauptsächlich wird dies natürlich für jene Artikel angefordert, zu denen jemand selbst als Autor beigetragen hat. So kann es kommen, dass eine Änderung an einem Artikel nach wenigen Minuten von jemand anderem wieder rückgängig gemacht wird. Gelegentlich liefern sich Autoren regelrechte „Edit-Wars“ und rufen dann einen Administrator zur Schlichtung an. Von solch einem Aktivitäts-Niveau können andere Communities – ob online oder offline – oft nur träumen.

- ⇒ Push-Informationen sind ein wichtiges Mittel, um eine virtuelle Community im Bewusstsein der Mitglieder sichtbar zu halten und um ihr Schwung zu verleihen. Neben den bekannten Newslettern kommen dafür vor allem automatisch generierte, individuelle Emails in Frage, durch die ein Mitglied von interessanten Aktivitäten auf der Website erfährt.

- ⇒ Sowohl Email-Benachrichtigungen wie Newsletter müssen den Leser mit direktem Link auf die Website führen.

### **Wie kann eine ausreichende und wirksame Präsenz erreicht werden?**

An dieser Stelle ist damit vor allem die Sichtbarkeit nach außen und gegenüber potentiellen Teilnehmern gemeint.

Das Forum E-Government ist Teil der Österreichischen Computergesellschaft und kann von deren gesamtem Netzwerk profitieren, angefangen von Außenstellen und Zweigvereinen in Landeshauptstädten über die Bekanntheit in den universitären Einrichtungen und Unternehmen bis zu den Jahrzehnte lang gewachsenen persönlichen Beziehungen zur staatlichen Verwaltung. Die Arbeitskreise des Forum E-Government sind zu einigen Themen so gut positioniert (E-Voting, Geschäftsprozessmodellierung, Standardisierung), dass für einschlägig Interessierte und Betroffene kein Weg daran vorbei führt. Die Präsenz ist in diesem Fall nicht nur ein Ergebnis von Öffentlichkeitsarbeit und Mitgliederkommunikation, sondern ergibt sich vor allem aus der starken Verflechtung mit Staat, Wirtschaft und Wissenschaft und auch aus der geschickten Wahl der Themen.

- ⇒ Nutze die Netzwerke übergeordneter und anderer Institutionen.
- ⇒ Wähle Themen, zu denen die Community einen entscheidenden Beitrag leisten kann und nicht nur eine weitere Stimme von vielen ist.
- ⇒ Das persönliche Netzwerk braucht Zeit, sich auszubreiten, vor allem, indem die Mitglieder der Community in ihrer hauptberuflichen Tätigkeit von einer Institution zur anderen wechseln.

Das Forum E-Government positioniert Projekte von strategischem Interesse auch an den regionalen Rändern, wie z.B. ein E-Voting-Projekt in Vorarlberg. Das trägt zur Stärkung der Sub-Communities und Ausschöpfung regional verteilter Potentiale bei und erhöht die Präsenz der Österreichischen Computergesellschaft in der Breite.

- ⇒ Nutze Randgruppen der Community, die oft ungeahnte Potentiale bergen.

### **Wie ist das Verhältnis von virtuellen und realen Aktivitäten zu gestalten?**

Das Forum E-Government versteht sich offensichtlich als traditionelle physische Gemeinschaft. Natürlich gibt es im Rahmen der Österreichischen Computergesellschaft ein Intranet, das jedoch hauptsächlich für den Dokumentenaustausch und Veranstaltungsanündigungen genutzt wird, weniger für Diskussion, Kollaboration, Vernetzung oder

als „Wissens-Datenbank“, und es erhebt auch gar keinen solchen Anspruch. Die altgedienten IT-Experten haben offenbar keinen Bedarf, bei jedem Applikations-Hype mit zu spielen. Für die Kommunikation wird das persönliche Gespräch in physischer Präsenz vorgezogen.

Auch die Plattform Wissensmanagement ist in erster Linie eine physische Gemeinschaft mit Wien als Zentrum. Es gab jedoch auch Vorstellungen von einer virtuellen Community, die als Quell der ständigen Unzufriedenheit wirkten. Stellvertretend ein Zitat aus einem Interview von Bürgermeister mit einem „virtuellen“ Mitglied: „*Die mangelnde Aktivität ist sicher für einen nur Virtuellen auf alle Fälle vorhanden. Das merke ich selber, dass ich keine Termine erhalte, dass sich die Leute aber trotzdem treffen, dass Expertenrunden keine Protokolle raufladen. [...] Also der nur Virtuelle sieht quasi nicht, was real alles passiert. Und damit ist für ihn eigentlich die Groupware fade. Weil auch im Forum nicht sehr schnell geantwortet wird - wenn überhaupt geantwortet wird.*“ [2003, 65] Bürgermeister resümierte, dass auf den virtuellen Austausch verzichtet werde, solange die Möglichkeit der persönlichen Kommunikation bestehe: „*Die computervermittelte Kommunikation findet erst dann ihre Anwendung, wenn das persönliche Treffen mit großem Aufwand verbunden ist – z.B. mit zeitaufwändigen und kostspieligen Reisen.*“ [2003, 62]

Die Plattform Wissensmanagement zerfiel tendenziell in zwei Teil-Communities, die nur lose miteinander verbunden waren. Einmal die Personen in und um Wien, die sich in den örtlichen Expertenrunden engagierten und an Veranstaltungen teilnahmen, und in deren Bewusstsein die Internet-Plattform zwar eine sehr positive aber eher untergeordnete Rolle spielte. Sie nutzten die Website daher vor allem passiv lesend, aber kaum aktiv zur Kommunikation. Für das Gespräch hatten sie ja die regelmäßigen Veranstaltungen. Auf der anderen Seite gab es einige Mitglieder aus den österreichischen Bundesländern und aus Deutschland, die ursprünglich von der Vorstellung einer virtuellen Community ausgegangen waren, sich dementsprechend engagierten hatten, aufgrund der geringen Resonanz sich inzwischen aber auch wieder zurückgezogen haben.

Die Plattform Wissensmanagement hatte einen Januskopf, gegenüber den einen war sie eine lokale physische Community, gegenüber den anderen eine virtuelle Gemeinschaft mit zumindest nationaler Reichweite. Und für beides zugleich fehlte ihr das Potential.

So weit es an den Fakten von außen ablesbar ist, hat sich die Plattform Wissensmanagement dafür entschieden, die Erwartungen an eine virtuelle Community zurückzuweisen und sich auf die physischen Gemeinschaften zu konzentrieren. Die Website wurde im ersten Halbjahr 2005 zwar überarbeitet, und die Usability der Groupware verbessert. Dennoch wird in den Experten praktisch nicht virtuell diskutiert, sondern bei physischen Treffen.

- ⇒ Eine Praxisgemeinschaft benötigt ein eindeutiges Profil, damit die Beteiligten nicht aneinander vorbei agieren: virtuell oder physisch, lokal oder verteilt.
- ⇒ Für einzelne Untergruppen oder spezielle Aktivitäten kann dieses Profil abgeändert werden.

Die Motive für die Interaktion in Gruppen lassen sich unter zwei Aspekten subsumieren: Einerseits der vertrauensvolle Austausch und die Pflege von persönlichen Beziehungen und Kontakten – zu welchem Zweck auch immer – und andererseits die Erledigung einer gemeinsamen Aufgabe oder Verfolgung eines gemeinsamen Ziels. In der Plattform Wissensmanagement dominiert das Interesse an Austausch und Kontaktpflege. Das funktioniert aber nur in physischen Treffen und nicht über die Internet-Plattform, wie ein Interview-Partner von Bürgermeister stellvertretend formuliert: „*Wir haben sechs, sieben, acht reale Treffen gehabt, die jeweils zwei oder mehr Stunden gedauert haben, wo wir uns wunderbarst in der Runde [...] über Aspekte der Wissensbewertung unterhalten haben. Das hat einwandfrei funktioniert. Ich habe es bis jetzt kein einziges Mal dazu gebracht, die Diskussion rein über die Plattform zu machen. Ich habe dort Fragen reingestellt, Impulse hineingestellt, ich habe [...] fast keine Antworten bekommen. Und dort ist eben der Zweck 'nur diskutieren' und mehr nicht.*“ [2003, 82]

In virtuellen *Projektgruppen* z.B. ist die Zusammenarbeit stark aufgaben- und terminorientiert. Daher kann es zu intensiver und fruchtbare Zusammenarbeit kommen, auch wenn die persönlichen Beziehungen nicht so tief sind. In *Praxisgemeinschaften*, wo es vor allem darum geht, eigene Erfahrungen, Fehler und Fragen einzubringen, wird das in rein virtueller Form so nicht laufen. Der spezifische Inhalt der Kommunikation setzt eine vertrauensvolle Beziehung voraus. Aufgrund der Einschränkungen der computervermittelten Kommunikation [Boos 2004, Döring 2004, 42 ff.] ist diese meist weniger tragfähig.

- ⇒ Eine Praxisgemeinschaft soll nur dann und solange virtuell zusammen zu arbeiten, als es dafür triftige Gründe gibt, wie
- ein gemeinsam zu erstellendes Artefakt, z.B. ein Dokument, oder
  - eine konkrete Aufgabe, an der sowohl die Beitragenden interessiert sind als auch die Empfänger der Leistung, wie z.B. Hochladen einer Präsentation, eines Artikels oder einer Studie

Andernfalls ist sinnvoller, diese virtuelle Gemeinschaftsaktivität gar nicht erst zu starten.

### **Wie können im virtuellen Raum ausreichendes Vertrauen und tragfähige Beziehungen aufgebaut werden, damit eine produktive und kreative Atmosphäre entsteht?**

Bei rein virtueller Kommunikation kommen der Austausch der begleitenden Emotionen, der Kontextinformationen und Geschichten rund um die Kernbotschaft oft zu kurz. Damit fehlt dann auch das implizite Wissen, das zur Interpretation des explizierten Wissens notwendig ist. Wieder sei angemerkt, dass dies für den Austausch von Erfahrungen eine größere Rolle spielt, als für eine aufgaben- und zielorientierte Kommunikation.

- ⇒ Wenn doch in der virtuellen Gruppe ein offener Austausch stattfinden soll, ist eine bewährte Methode, eine Diskussion mit einem provokanten, emotionalen Beitrag zu eröffnen. Solch eine Diskussion kann allerdings aus dem Ruder laufen und benötigt daher einen sensiblen und geschickten Moderator.
- ⇒ Eine weitere Möglichkeit ist, einen solchen Austausch mit Audio- oder Videobeiträgen zu eröffnen, die kurze Statements oder Interviews enthalten.

Die Wikipedia bietet einige einfache Mechanismen, die ein ganzes Netzwerk sozialer Beziehungen und lebhafter Interaktionen provozieren, von denen auch das WikiProjekt Österreich profitiert. Neben den teils mageren, teils sehr ausführlichen Benutzerseiten der registrierten Mitglieder sind das vor allem die Versions- und Diskussionsseiten zu den Artikeln. An den Versionsseiten ist nachprüfbar, welche Benutzer welche Änderungen vorgenommen haben (sofern sie sich registriert haben). Diese können dann angeprochen werden: „*In der Wikipedia-Community spielt die Versionsgeschichte eine große Rolle. Manchmal werden Änderungen erst diskutiert, nicht gleich ausgeführt.*“ Das spielt sich auf den Diskussionsseiten zu den Artikeln ab, wo sich zu bestimmten Themenfeldern einige Autoren immer wieder begegnen. Die Artikel gehen also aus einem Diskussionsprozess hervor, was die gemeinschaftliche Verantwortung und Identität stärkt.

- ⇒ Virtuelle Praxisgemeinschaften können mittels Wiki-Technologie gemeinsame Dokumente erstellen. Wichtig sind dabei die Versionierung, die Zuordnbarkeit von Änderungen zu Autoren, und die flexible Kombination von Dokument und Forum.

In der Wikipedia gibt es allseits bekannte Regeln für die Bearbeitung von Konflikten zwischen Mitgliedern, wie zum Beispiel das Verfahren bei Löschanträgen zu schlechten Artikeln. Dies verleiht der Organisation im Bewusstsein ihrer Mitglieder deutlichere Konturen. Außerdem gibt es in der Wikipedia demokratische Verfahren zur Besetzung von Führungspositionen wie zum Beispiel die Wahlen von Moderatoren. Das trägt dazu bei, dass die Mitglieder die Community als die ihrige wahrnehmen, und nicht als etwas von ihnen getrenntes, das ihnen gegenüber steht.

- ⇒ Interne Entscheidungsprozesse einer Community sollten transparent sein und allen Betroffenen die Möglichkeit der Beteiligung geben.

Der virtuelle Austausch in der Plattform Wissensmanagement ist neben zu geringer Präsenz und fehlendem Rhythmus am geringen Vertrauen gescheitert. Manche erhofften sich eine Abhilfe durch eine Kombination von computervermittelter und physischer Kommunikation: „*Ich glaube, dass man dann auch schriftlich leichter kommuniziert, wenn man sich persönlich getroffen hat und die Vertrauensbasis geschaffen hat.*“ [Bürgermeister 2003, 66] Die Hypothese lautet: Präsenzkommunikation erleichtert den Aufbau von Vertrauen und wirkt sich förderlich auf die nachfolgende virtuelle Kommunikation aus.

Dem widersprechen allerdings zwei Beobachtungen: In der Plattform Wissensmanagement dümpelte die virtuelle Kommunikation dahin, von einer virtuellen Kommunikation konnte keine Rede sein, obwohl sich viele Mitglieder von diversen Treffen und Arbeitskreisen kannten. Und im WikiProjekt Österreich findet eine sehr produktive Arbeit mit intensiver virtueller Kollaboration statt, obwohl sich die meisten Autoren nie persönlich getroffen haben.

- ⇒ Möglicherweise spielt in einer virtuellen Gemeinschaft die Ausrichtung auf eine konkrete gemeinsame Aufgabe eine größere Rolle, als das in physischer Präsenz gewonnene Vertrauen. Und andererseits ist es vielleicht gar nicht so einfach, in der persönlichen Begegnung geknüpfte Beziehungen auf den virtuellen Kommunikationsraum zu übertragen und dort fort zu führen. In weiterführender Forschung könnte mehr zwischen rein virtuellen Gruppen und Beziehungen und gemischten On- und Offline-Gruppen unterschieden werden.

## 4 Konzeption für eine Community von Experten aus dem Arbeits- und Sozialrecht

Die Ausführungen in diesem Abschnitt richten sich an potentielle Träger und Initiatoren einer Expertengemeinschaft und sollen als Anregungen und Vorschläge aufgefasst werden. Ziel ist eine vorwiegend virtuelle Community von Experten des Arbeits- und Sozialrechts, die sich auf nationaler österreichischer Ebene mit einschlägigen Fragen der Rechtsanwendung beschäftigt. Die theoretischen Grundlagen dazu wurden im zweiten Kapitel erörtert und im dritten Kapitel an Fallbeispielen veranschaulicht. Diese Überlegungen werden hier auf einen Entwurf für eine konkreten Zielgruppe und ein konkretes Thema angewendet, der in der Einführungsphase von der Community selbst im Dialog mit dem Träger ausdefiniert werden muss.

### 4.1 Domain

Es gibt zwei sich ergänzende Herangehensweisen, die Domain – den Gegenstand der Gemeinschaftsarbeit – zu definieren: über das Thema und über den Nutzen für die Mitglieder.

Bei der Beschreibung des Themas geht es in der Orientierungsphase weniger darum, die endgültige Themenlandschaft festzulegen – die ist ja einem steten Wandel unterworfen –, sondern das Thema soll so attraktiv sein, dass in der Startphase möglichst viele potentielle Mitglieder angezogen werden. Was sind z.B. aktuelle Fragen im Arbeitsrecht?

- In Callcentern, wissenschaftlichen Einrichtungen und der Medien- und Kommunikationsbranche entstehen immer mehr Arbeitsplätze für neue Selbständige, die keinen Anspruch auf Mindestlohn, Arbeitszeitregelungen, Urlaub, Kündigungsschutz, Krankengeld oder Karenzurlaub haben.
- Im Baugewerbe sind zahlreiche Subunternehmer tätig, die ausländische Arbeitskräfte zu Dumpinglöhnen beschäftigen und nicht zur Sozialversicherung anmelden.
- Im Gütertransportgewerbe haben Fahrer kaum eine andere Wahl, als überlange, gesetzwidrige Arbeitszeiten zu akzeptieren.
- Daneben gibt es die Masse der normalen, alltäglichen Auseinandersetzungen, die vor allem anlässlich der Beendigung von Dienstverhältnissen aufbrechen.

Zu entscheiden ist, ob - zumindest in der Anfangsphase – nur solche Themen der Rechtsanwendung behandelt werden sollen oder auch politische Fragen der zukünftigen

Rechtsgestaltung, wie die anstehende Neufassung des öffentlichen Dienstrechts, die Vereinheitlichung des Arbeiter- und Angestelltenrechts oder die Anpassung des Ausländerbeschäftigteurechts an die Anforderungen aus dem Pflegebereich, um nur einige Beispiele zu nennen. Außerdem ist zu klären, wie weit eine Ausweitung auf angrenzende Themen wie Sozialrecht oder andere angrenzende Bereiche sinnvoll ist.

Als Nutzen für die Beteiligten ist neben dem Informationsaustausch der Aufbau von Wissen, Beziehungen und Reputation zu sehen. Auf der Ebene der einzelnen Mitglieder können im Einzelnen folgende Nutzen zu einer Beteiligung motivieren:

- gegenseitige fachliche Unterstützung in der Rechtsanwendung
- aktuelle Informationen zu relevanten Ereignissen und Entwicklungen
- Zugang zu wertvollen inhaltlichen Ressourcen in Form von Dokumenten und Diskussionen
- fachliche Qualifizierung
- Lernen, sich in eine Fachdiskussion einzubringen
- Erfahrungen mit computervermittelte Kommunikation in Gruppen
- Entwicklung der Medien- und Selbstlernkompetenz
- fachliche und berufliche Kontakte und Knüpfen eines Netzwerks persönlicher Beziehungen, das mit einem „Wissen-Wer-Was-Weiss“ überlagert ist
- Erwerb von Anerkennung in der Fachwelt

Auf der Ebene der Community können folgende Nutzen als Argumente gegenüber einem potentiellen Träger angeführt werden:

- Weiterentwickeln fachlicher Standpunkte
- Erarbeiten eines gemeinsamen Wissenspools der Community, der auch von anderen genutzt werden kann
- Entwickeln einer gemeinsamen Praxis und Kultur sowie eines Netzwerkes des Wissens und Vertrauens

Auch die Allgemeinheit profitiert von der Weiterentwicklung des fachlichen Diskurses, sei es indirekt über die Anwendung des Wissens durch die Experten, sei es direkt, sofern Interessierte Zugang zu diesem Diskurs erhalten.

## **4.2 Community**

Hauptaufgabe der Orientierungsphase in Bezug auf die Community ist es, Menschen zu finden, die schon themenrelevante Kontakte haben, und ihnen eine attraktive Möglichkeit zu bieten, ihre Kontakte und den Wissensaustausch weiter auszubauen.

Zielgruppen einer einschlägigen Experten-Community können sein:

- Rechtsanwälte und -anwältinnen, KonzipientInnen
- JuristInnen und PraktikerInnen in Interessensvertretungen und öffentlichen Institutionen
- PraktikerInnen in Betriebsräten, Personalvertretungen, Personalabteilungen, Unternehmensführung
- WissenschafterInnen und fortgeschrittene Studierende

In der Klärungsphase lautet die Hauptaufgabe in Bezug auf die Community, eine Vertrauensbasis zu schaffen, so dass auch kontroverse oder mit persönlicher Unsicherheit behaftete Frage diskutiert werden können. Trotz des vorwiegend virtuellen Charakters der Community sollen sich Begegnungen und Kontakte nicht auf den virtuellen Raum beschränken, sondern Veranstaltungen und Arbeitstreffen sollen auch Gelegenheiten schaffen, persönliche Beziehungen zu knüpfen und zu vertiefen.

### **4.3 Praxis**

Hauptaufgabe in Bezug auf die Praxis ist in der Orientierungs- und Klärungsphase, einen Kern gemeinsamer Wissens- und Informationsbedürfnisse zu identifizieren und in eine handhabbare Form zu bringen.

Dabei soll sich die Praxis in der Anfangsphase auf nur wenige Themen und Projekte beschränken, um die Ressourcen nicht zu zersplittern. Aber ein Webportal mit allen Features wie News, Blogs, RSS-Feed, Newsletter, Forum, Mitgliederprofilen, Dokumentenspeicher, Wikis, Kalender, Suchmaschine, Instant Messenger, Emailer, Linkverzeichnis usw. dürfte am Anfang eher erschlagend als motivierend wirken. Daher sollen zu Beginn nur soviel digitale Werkzeuge wie nötig, und so wenig wie möglich bereit gestellt werden, weil sich die Kommunikation und der Austausch von Wissen sonst auf zu viele Plätze verteilen und damit gleichermaßen verdünnen. Wichtig ist, in der Community jeweils zu diskutieren und zu begründen, warum ein Feature eingeführt wird: Welcher Bedarf besteht? Mit welchen Inhalten von wem für wen mit welchem Zweck?

Die Praxis kann zum Beispiel bestehen im

- Informieren über Neuerscheinungen, Tagungen, Gesetzesinitiativen, Kundmachungen, usw. (Newsletter)
- Veröffentlichen von Literaturbesprechungen (Newsletter, Forum)
- fachlichem Austausch zu aktuellen Fragen der Rechtsanwendung (Forum)
- kollektivem Erarbeiten von einem oder mehreren Online-Rechtskommentaren (Wikis)

- Diskutieren von Rechtsentwicklungen unter materiellen, politischen und institutionellen Gesichtspunkten (Forum)
- Erarbeiten von Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen (Wiki)
- Veröffentlichen von begutachteten Aufsätzen (Download)
- Veröffentlichen von Mitgliederprofilen (Visitenkarten)
- Online-Registrieren neuer Mitglieder

Davon können in der Anfangsphase schrittweise folgende Projekte starten:

1. Online-Rechtskommentar zum Arbeitsvertragsrecht (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch, Angestelltengesetz, Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz); Spezifikation siehe Anhang
2. Mitgliederprofile
3. Forum zu Fragen der Rechtsanwendung
4. Publikation von wissenschaftlichen Aufsätzen
5. Registrierungsmechanismus
6. Redaktionell erstellte News und Literaturbesprechungen

Der Start erfolgt mit einem Rechtskommentar, weil dafür am Anfang wenige Experten genügen, die personell und fachlich den Kern der Community bilden. Damit werden Basisinhalte geschaffen, die attraktiv sind für weitere Mitglieder. Die Profile dienen sodann der Pflege der Beziehungsebene. Erfahrungsgemäß werden Profile in Communities häufig genutzt [vgl. Geib 2004]. Ein Forum zur Rechtsanwendung einzuführen, ist erst sinnvoll, wenn die aktive Beteiligung von Experten in der Community ein gewisses Niveau erreicht hat, so dass Fragen auch beantwortet werden. Mit der Publikation von Fachbeiträgen wendet sich das Forum dann verstärkt nach außen. Sollte die Beteiligung zahlreicher werden, so ermöglicht ein automatischer Registrierungsmechanismus nicht nur den raschen Ersteinstieg für Interessenten, sondern spart auch Aufwende auf Seiten des Betreibers. Aktuelle Informationen in Form eines Newsletters erhöhen schließlich die Präsenz im Bewusstsein der Mitglieder und ziehen Besucher auf die Community-Plattform. Mit dem redaktionellen Aufwand stellt sich allerdings auch die Frage der Kostendeckung.

Zu einem Vertrauensproblem kann es kommen, wenn im Forum zur Rechtsanwendung ein aktueller Fall diskutiert wird. Dann hat auch die gegnerische Seite Zugriff und kann die Argumentation ausspähen.

Im Unterschied zu Internet 4 Jurists sollen an betroffene Laien keine Auskünfte erteilt werden. Für diese gibt es ja das Beratungsangebot der Kammern, Gerichte und Anwälte.

## 4.4 Trägerschaft und Geschäftsmodell

Stakeholder einer Community sind Träger, Betreiber, Leitung, Mitglieder und fachliche sowie allgemeine Öffentlichkeit. Träger, Betreiber und Leitung können in einer Institution zusammenfallen.

Die Community kann als eigenständige Organisation konzipiert werden oder als Teil einer anderen Institution. Träger der geplanten Experten-Community kann z.B. ein Hochschulinstitut, eine wissenschaftliche oder berufsständische Vereinigungen, sozialpartnerschaftliche Organisationen, staatliche Stellen, Verlage usw. sein. oder eine Gruppe mehrerer Institutionen.

Ein Träger bringt üblicherweise seine Interessen ein. Prinzipiell können folgende Interessen – im konkreten Fall in unterschiedlicher Kombination und Gewichtung – auftreten:

- Erwirtschaften eines Ertrages aus dem Betrieb der Community
  - über die Mitglieder als Kunden z.B. eines Verlages
  - über den Vertrieb von Produkten der Community, z.B. eines Online-Rechts-Kommentars
- Unterstützung der Community-Mitglieder in ihrer Praxis als Rechtsanwender
- Unterstützung Dritter in ihrer Praxis als Rechtsanwender, z.B. Betriebsräte, Personalisten, Mitarbeiter von Institutionen wie Arbeitsmarktservice, Arbeiterkammern, Gewerkschaften, Sozialversicherungen, die selbst nicht Mitglieder der Community sind
- Erwerb fachlicher Reputation, z.B. für Rechtsanwälte und Hochschulangehörige um sie in ihrer beruflichen oder wissenschaftlichen Karriere zu unterstützen

Prototypisch können drei Ausrichtungen der Trägerschaft unterschieden werden:

- Kommerzielle Ausrichtung, wenn als Träger z.B. ein Verlag dominiert;
- "Neutrale" Ausrichtung, wenn berufsständische Vertretungen, staatliche Stellen oder wissenschaftliche Einrichtungen oder Vereinigungen in der Trägerschaft dominieren;
- Interessenspolitische Ausrichtung, wenn eine Seite der Sozialpartner als Träger dominiert.

Das Geschäftsmodell der Expertengemeinschaft hängt von der Konstellation der Träger und deren Interessen ab. Jedenfalls müssen folgende Ressourcen zur Verfügung gestellt werden:

- Leitung mit den Aufgaben der Vertretung nach Außen und Innen und der persönlichen Beziehungspflege innerhalb der Community

- Moderation der virtuellen Community und redaktionelle Dienste
- Technischer Betrieb einer Website mit diversen Applikationen
- Infrastruktur für Besprechungen und Veranstaltungen
- PR-Aufwände
- Website- und Applikationsentwicklung (Anfangsinvestition)

Ein kommerzieller Träger oder Betreiber wird wahrscheinlich versuchen, durch Verwertung der Community-Produkte einen Kostendeckungsbeitrag zu erwirtschaften. Ein nichtkommerzieller Träger wird zur Finanzierung vielleicht andere Quellen erschließen können.

Die folgenden Skizzen für ein kommerzielles, ein an den Bedürfnissen von Experten (Rechtsanwälte, Wissenschaftler, usw.) und ein an Arbeitnehmerinteressen orientiertes Geschäftsmodell gehen davon aus, dass die Expertengemeinschaft zu Beginn folgende Produkte hervorbringt:

- News und Literaturbesprechungen
- Forum zur Rechtsanwendung
- Rechtskommentar
- Aufsätze

Mitglieder der Community haben in allen Bereichen Lese- und Schreibrechte, bzw. können sie Kommentare posten. Die Rechte von Gästen bzw. Kunden können sich wie folgt darstellen:

<b>Tafel 6 - Rechte von Gästen bei der Nutzung verschiedener Produkte der Experten-Gemeinschaft</b>			
<b>Ausrichtung der Community</b>	<b>Kommerziell</b>	<b>Experten</b>	<b>Arbeitnehmer</b>
Dominanter Zweck	Ertrag	Wissensaustausch der Experten	Unterstützung für Betriebsräte
News, Besprechungen	Lesen: ja Kommentare: nein	Lesen: ja Kommentare: nein	Lesen: ja Kommentare: ja
Forum Rechtsanwendung	Lesen: kostenpflichtig 1) Schreiben: nein 2)	Lesen: nein Schreiben: nein 2)	Lesen: ja Schreiben: nein3)
Rechts-Kommentar	Lesen: kostenpflichtig 1) Schreiben: nein 2)	Lesen: ja, evt. kostenpflichtig 1) Schreiben: nein 2)	Lesen: ja Schreiben: nein 1)
Begutachtete Aufsätze	Lesen: kostenpflichtig 4) Kommentare: nein	Lesen: kostenpflichtig 4) Kommentare: nein	Lesen: ja

- 1) Nutzungsgebühr in Form eines pauschalen Abonnements
- 2) Vorschläge zur Kommentierung von konkreten Fällen können in anonymisierter Form per Mail eingesandt werden. Hierbei handelt es sich jedoch um keine Rechtsberatung.
- 3) Evt. eigenes Forum für Betriebsräte
- 4) Pauschal oder Pay per View

## 5 Begleitende Evaluation der Experten-Community

### 5.1 Rahmenkonzept

**Ziele der Evaluation:** Eine Evaluation – insbesondere wenn die Mitglieder in die Datenerhebung eingebunden werden – hat bestimmte Wirkungen: Sie erregt Interesse und Neugierde bei den Beteiligten, eventuell aber auch Ängste vor befürchteten Einschränkungen oder Freude darüber, dass man gefragt wird [vgl. Miggitsch 2005, 4]. Es bietet sich an, diese Wirkungen in das Zielrepertoire der Evaluation einzubauen. Folgende Zwecke können damit verfolgt werden:

- Feedback und Begründung von Änderungsmaßnahmen
- Promotion der Einrichtung oder ihrer Produkte
- Mitglieder- bzw. Kundenbindung

Promotion und Mitgliederbindung erfordern, dass die Ergebnisse der Evaluation kommuniziert und die Community-Mitglieder in die Diskussion der Ergebnisse einbezogen werden.

**Evaluationszeitpunkt:** Die Evaluation soll erfolgen, sobald substantielle Arbeitsergebnisse vorliegen und sich Regeln der Kooperation und Vorgehensweisen für Austausch und Konstruktion von Wissen herausgebildet haben. Das wird vermutlich einige Zeit nach Eintritt in die Wachstumsphase sein.

**Evaluationsgegenstand:** Hier wird eine umfassende Evaluation von Konzept, Prozess, Struktur und Wirkung im Sinne von Schütt [2004, 21 f.] vorgeschlagen. Im Anwendungsfall ist jedoch abzuklären, ob angesichts der vorhandenen Ressourcen und Zeit und evtl. vordringlicher Entscheidungen eine Einschränkung auf bestimmte Teilbereiche erfolgen soll.

**Adressaten und Typ der Evaluation:** Vom Typ her handelt es sich um eine formative Evaluation, die aus Gründen des Fachwissens, der Zeitressourcen und um blinde Flecken zu vermeiden weitgehend von einem externen Team durchgeführt wird. Die Community und deren Stakeholder sollen jedoch sowohl in die grundlegende Konzeption der Evaluation als auch in die Diskussion der Ergebnisse und die Ableitung von Maßnahmen einbezogen werden. Letzten Endes sind es die Mitglieder der Community,

die die Umsetzung der Evaluationsergebnisse tragen müssen. Dabei ist darauf zu achten, dass die Zeitressourcen der Beteiligten nicht überbeansprucht werden. Genaueres zur Beteiligung der einzelnen Gruppen zeigt die folgende Tabelle.

## 5.2 Vorgehensmodell und Beteiligung

Bei einer Vorgehensmodell in Anlehnung an Schütt [2004, 20] kann die Beteiligung der verschiedenen Gruppen wie in untenstehender Tabelle dargestellt werden:

Tafel 7 - Evaluationsschritte und Beteiligte					
Evaluations- phase ▶ Beteiligte ►	Träger	Leitung	Mitglie- der	Kunden	Evaluatoren
Definition des Auftrags: Gegens- tand und Ziele	X =>	X	<=X		
Definition der Bewertungskriterien und Indikatoren		X			X
Auswahl der Methoden		X			X
Entwicklung des Messinstrumentar- iums					X
Datenerhebung	X	X	X	X	X
Datenanalyse					X
Interpretation und Abschlussber- icht					X
Publikation		X			
Ableiten von Maßnahmen	X		X		
Umsetzen der Maßnahmen	X	<=X=>	X		

Community-Träger und Mitglieder definieren den Evaluationsauftrag. Diesen Entscheidungsprozess zielführend und effizient zu organisieren ist Auftrag der Community-Leitung. Die Grobkonzeption der Evaluation (Bewertungskriterien, Indikatoren, Methoden) erarbeitet das Evaluationsteam unter starker Einbeziehung der Leitung. Die Entwicklung des Messinstrumentariums, Datenerhebung, -analyse, -interpretation und Erarbeitung des Abschlussberichtes liegen bei den Evaluatoren, wobei die Datenerhebung die Mitarbeit aller Gruppen erfordert. Die Publikation wiederum ist Sache der Leitung. Mitglieder und Träger als Auftraggeber leiten daraus Maßnahmen ab, die die Leitung umsetzt, wobei sie die Unterstützung von Träger bzw. Betreiber und Mitgliedern benötigt.

Im Zuge der Definition der Bewertungskriterien und Indikatoren soll eine Reflexion der erwarteten Ergebnisse und ihrer Erklärungsmuster erfolgen. Damit kann der Tendenz entgegengewirkt werden, dass mit der Evaluation nur der Status Quo oder unbewusst dominierende Annahmen bestätigt werden. [vgl. Schütt 2004, 23]

### **5.3 Bewertungskriterien, Indikatoren und Methoden**

Im Folgenden wird eine expertenorientierte Community unterstellt, deren Hauptzweck im Wissensaustausch besteht, um sich gegenseitig bei der Rechtsanwendung zu unterstützen. Das Forum zu Fragen der Rechtsanwendung ist in diesem Fall nur für die Mitglieder der Expertengemeinschaft zugänglich. Tafel 8, unten skizziert beispielhaft Evaluationskriterien, Indikatoren und Methoden für den Arbeitsbereich Forum einer solchen Community. [vgl. Schütt 2004, 23 ff.]

Zu den Wirkungsaspekten: Im Sinne eines handlungsorientierten Ansatzes nach Holzkamp [1993] soll im Kriterium 16 nicht nur nach der Qualität des Forums und der damit verbundene Prozesse gefragt werden, sondern darüber hinaus auch, ob sich das Engagement der Community-Mitglieder tatsächlich in der Rechtsanwendungs-Praxis niederschlägt [vgl. Arnold 2005, 26 f.]. Idealerweise sollten dabei die Methoden des Einzelinterviews oder der Gruppendiskussion eingesetzt werden. Dies würde jedoch zusätzliche Aufwände verursachen.

<b>Tafel 8 - Evaluationskriterien, Indikatoren und Methoden für den Bereich "Forum für Rechtsanwender"</b>				
<b>Gegenstands- bereich</b>	<b>Kriterium</b>	<b>Untersuchungsfrage: Es soll untersucht werden, ...</b>	<b>Indikator</b>	<b>Methode</b>
<b>Konzeptueller Aspekt des Wissensaustauschs</b>				
Ziele	1. Akzeptanz der Zielsetzung	... ob die Mitglieder das Ziel (gegenseitigen Unterstützung bei der Rechtsanwendung mittels Wissensaustausch) gutheißen	Zustimmung der Mitglieder	Fragebogen
<b>Struktureller Aspekt des Wissensaustauschs</b>				
Moderation	2. Ressource	... ob für die Moderation genügend Personal zur Verfügung steht	Relation geleisteter zu erforderlichem Aufwand	Interview der Moderatoren
	3. Zielerreichung	... ob die Moderation die beabsichtigten Zwecke erfüllt: ◊ Positives Gesprächsklima ◊ Motivation zu Beiträgen ◊ Inhalte strukturieren	Einschätzung der Mitglieder	Fragebogen
Webapplikation	4. Funktionalität	... ob die Webapplikation im Hinblick auf Inhaltserschließung, -darstellung und Editieren alle notwendigen bzw. gewünschten Funktionen bereitstellt	Einschätzung der Mitglieder	Fragebogen
Public Relation	5. Wirkung	... ob potentielle Mitglieder von der Existenz der Experten-Community erfahren konnten.	Ausmaß der Erwähnung in Fachmedien	Pressespiegel
	6. PR-Aufwände	... wie hoch die Aufwände für die PR waren und wofür sie getätigten wurden	Betrag und Struktur der Aufwände	Auswertung der Kostenrechnung
Zielgruppe für Mitgliedschaft	7. Abdeckung	... wie weit potentielle Mitglieder tatsächlich an der Community teilnehmen	Relation tatsächliche zu potentielle Mitglieder	Recherche

Gegenstands- bereich	Kriterium	Untersuchungsfrage: Es soll untersucht werden, ...	Indikator	Methode
<b>Prozess-Aspekte des Wissensaustauschs</b>				
Forum	8. Interaktion	...wie umfangreich und von welcher Art die Interaktion im Forum ist (Stand und zeitliche Entwicklung)	Anzahl der Beiträge und Autoren zu einem Thread	Logfile-Analyse
	9.		Anzahl der Aufrufe und unique User pro Beitrag und Thread	Logfile-Analyse
	10.		Zeitliche Verteilung der Aufrufe und Beiträge zu einem Thread; mit $t_0$ = Zeitpunkt der Eröffnung des Threads	Logfile-Analyse
	11.		Dauer der Betrachtung pro Beitrag bzw. Thread	Logfile-Analyse
	12.		Referrer (Herkunft der Aufrufe): Suchergebnis oder Liste der aktuellen Beiträge	Logfile-Analyse
	13.		Anzahl der neuen Threads pro Monat	Logfile-Analyse
	14. Virtuelle Besiedelung	...ob eine virtuelle Besiedelung der Community stattfindet [Döring 2004, 47]	Anzahl der Stammmitglieder, Verteilung der Anzahl der Beiträge pro Stammmitglied	Logfile-Analyse
	15. Reputation	...ob der Erwerb von Reputation als Motiv wirkt, um Fragen anderer Community-Mitglieder zu beantworten [Matzat 2005]	Anzahl der Offline-Beziehungen mit anderen Community-Mitgliedern	Fragebogen

Gegenstands- bereich	Kriterium	Untersuchungsfrage: Es soll untersucht werden, ...	Indikator	Methode
<b>Wirkungs-Aspekt des Wissensaustausch</b>				
	16. Zielerreichung	... ob das Ziel der gegenseitigen Unterstützung bei der Rechtsanwendung erreicht wurde	Zufriedenheit der Mitglieder	Fragebogen Inhaltsanalyse
	17. Eignung der Handlungspläne	... ob ein Forum der eingerichteten Art und die damit verbundenen Kommunikationsprozesse geeignet sind, um das Ziel (gegenseitige Unterstützung bei der Rechtsanwendung mittels Wissensaustausch) zu realisieren.	Zufriedenheit der Mitglieder	Fragebogen Inhaltsanalyse
Inhalte	18. Themenauswahl	... ob die eingebrachten Themen auch für andere Mitglieder, als das jeweils einbringende von Relevanz sind.	Einschätzung der Mitglieder	Online-Qualitäts-Ranking a Fragebogen
	19. Themenbehandlung	... ob die Themen auf eine Art und Weise behandelt werden, die neue Einsichten vermittelt.	Einschätzung der Mitglieder	Online-Qualitäts-Ranking b Fragebogen

Online-Qualitäts-Ranking nach dem Vorbild der Rezensionsbewertungen im Amazon-Bookshop bei jedem Beitrag im Forum:

- a) Das in diesem Beitrag behandelte Thema ist für mich interessant => ja/nein
- b) Dieser Beitrag hat mir neue Einsichten vermittelt => ja/nein

Folgende Erhebungsmethoden werden angesprochen:

- (Online-)Fragebogen an Community-Mitglieder
- Interview der Moderatoren
- Logfile-Analyse des Forums
- Inhaltsanalyse des Forums
- Einbau eines Online-Qualitäts-Rankings in das Forum
- Recherchen:
  - Pressespiegel zu PR
  - Kostenrechnung: PR
  - Zielgruppen-Potential

## 6 Zusammenfassung und Ausblick

Es wird ein konkretes Konzept für eine Experten-Community entwickelt, in der sich Praktiker und Wissenschaftler des Arbeits- und Sozialrechts aus ganz Österreich auf vorwiegend virtueller Ebene zu Fragen der Rechtsanwendung austauschen, Online-Rechtskommentare erarbeiten und begutachtete Fachartikel publizieren. Dabei können die Mitglieder auch ein Netz persönlicher und fachlicher Beziehungen knüpfen, Vertrauen aufbauen und Reputation erwerben. Im Laufe der Einführungsphase sind Themen, Zielgruppe und die gemeinsame Praxis weiter zu spezifizieren.

Eine wichtige Aufgabe der Initialphase ist, Träger für die Experten-Community zu finden, und sich mit ihnen über deren Interessen abzustimmen. Je nach dem, ob der Träger vor allem kommerzielle oder wissenschaftliche Interessen, solche der Rechtsanwendung oder einer Interessensvertretung verfolgt, kann sich dies unterschiedlich auf Tätigkeit und Produkte der Experten-Community auswirken.

### **Wie ist eine Experten-Community begrifflich zu fassen und auf welche Theorien des Lernens und der Wissenskonstruktion können wir dabei aufbauen?**

Eine Experten-Community ist ein Zusammenschluss von Fachleuten, die ihrem gemeinsamen Interesse an einem Thema oder einer Fragestellung nachgehen, dabei eine gemeinsame Praxis entwickeln und diese weitgehend selbst bestimmen.

Im Sinne des Ansatzes der legitimate peripheral participation von Lave und Wenger [1991] findet in solch einer Gemeinschaft situiertes Lernen statt: Es sind ein Anwendungskontext und ein sozialer Kontext vorhanden; Die Bedeutungen der aufgeworfenen Fragen entstammen der (Berufs-)Praxis der Teilnehmer und werden in der Gemeinschaft verhandelt; Über den fachlichen Austausch findet zugleich ein sozialer Austausch statt, so dass die Mitglieder einen Platz in der Gemeinschaft einnehmen.

Da die Mitarbeit in einer Experten-Community freiwillig ist und es keine Möglichkeiten gibt, eine Mitarbeit zu erzwingen, sind die Mitglieder in ihrer Entscheidung zur Teilnahme frei. Sie können sich dabei an ihren eigenen Interessen orientieren und ihre Mitarbeit daran ausrichten. Insofern ermöglichen Experten-Communities expansives auto-

nomes Lernen im Sinne von Holzkamps [1993] subjektwissenschaftlicher Theorie. Allerdings sind auch solche Gemeinschaften nicht vor destruktiven oder restriktiven Einflüssen gefeit, sei es durch die Einflussnahme des Trägers, sei es durch gelerntes destruktives Verhalten der Mitglieder.

Eine Experten-Community verfügt im Unterschied zu einer betrieblichen Praxisgemeinschaft über einen höheren Grad an Autonomie und Selbststeuerung und existiert außerhalb betrieblicher Organisationen und Zielhierarchien. Sobald eine Experten-Community Ressourcen benötigt, ist sie allerdings nicht nur ihren Mitgliedern verpflichtet, sondern auch ihrem Träger.

**Welche Handlungsempfehlungen lassen sich aus diesen Theorien und aus den praktischen Erfahrungen anderer Communities für die Konzeptions- und die Startphase einer Experten-Community ableiten?**

Design, Einrichtung und Pflege einer Experten-Community orientieren sich am Konzept für Communities of Practice, wie es federführend von Wenger, McDermott und Snyder [2002] für den Bereich des betrieblichen Wissensmanagements entwickelt wurde. Es sind Thema bzw. Nutzen der Community zu definieren, die Zielgruppe und -region (lokal oder verteilt) und die Praxis, die die potentiellen Mitglieder miteinander verbindet. Dazu gehört auch die Entscheidung, ob die Community ihre Priorität auf physische oder virtuelle Begegnungen legen soll.

Im Sinne eines evolutionären Designs geht es nicht darum, zum Start einer Experten-Gemeinschaft ein fertiges Konzept vorzulegen, sondern einen Katalysator für die weitere Entwicklung. Hauptaufgabe der Initiatoren und der Community-Leitung ist, ein Netzwerk an persönlichen Kontakten und Beziehungen zu fördern, auf dem die gemeinsame Praxis wachsen kann, und die Community auf eine gemeinsame, identitätsstiftende Aufgabe auszurichten. In virtuellen Gemeinschaften ist dies schwieriger, zugleich aber auch wichtiger, als in rein physischen Gemeinschaften.

Aus Fallstudien wurden im dritten Kapitel weitere Hinweise zur Handhabung von Expertengemeinschaften hergeleitet.

## **Wie kann nach der Initiierung der Community ihr Fortbestand durch Methoden der Evaluation gesichert werden?**

Hauptzweck einer Evaluation ist, systematisch relevante Fragen zu stellen, um so Änderungsbedarf zu eruieren und Änderungsmaßnahmen zu begründen. Ebenso groß ist die Bedeutung einer Evaluation jedoch auch im Hinblick auf die Promotion gegenüber den bestehenden und potentiellen Mitgliedern und die Verstärkung der Mitgliederbindung.

Kapitel fünf enthält ein Rahmenkonzept für eine umfassende Evaluation, ein Vorgehensmodell und einen Entwurf für Evaluationskriterien und -indikatoren für einen bestimmten Arbeitsbereich einer Community für Experten des Arbeits- und Sozialrechts. Damit soll der Fortbestand der Experten-Community nach der Einführungsphase gesichert werden.

### **Weiterführende Fragen**

Das Konzept der Communities of Practice wurde hauptsächlich im Hinblick auf betriebliches Wissensmanagement entwickelt, die Literatur dazu füllt inzwischen ganze Regale. Ein zweiter Anwendungsbereich sind Bildungseinrichtungen. Interessant in diesem Zusammen z.B. die Studie von Arnold [2003] zu einer Praxisgemeinschaft im Fernstudium. Die vorliegende Arbeit für eine Experten-Gemeinschaft bezieht sich weder auf den betrieblichen, noch auf den Bildungsbereich. Es wäre sehr interessant dieses Konzept für den Non-Profit-Bereich auszubauen, sowohl für die Variante der physischen, als auch der virtuellen Community. Sind Praxis- oder Expertengemeinschaften ein Mittel zur Stärkung der Zivilgesellschaft?

## Literaturverzeichnis

- Armstrong, Arthur; Hagel, John,** *Net Gain*, Harvard Business School Press, 1997.
- Arnold, Patricia,** *Kooperatives Lernen im Internet*, Waxmann, 2003.
- Arnold, Patricia,** *Evaluation von E-Learning*, Rostock, Universität Rostock, 2005.
- Boos, Margarete; Schauenburg, Barbara,** *Computergestützte Kommunikation*, Rostock, Universität Rostock, 2004.
- Brown, J.S.; Collins, A.; Duguid, P.,** "Situated cognition and the culture of learning," *Educationa Research*, 1989, 18, pp.32-42.
- Brunnsteiner, Maria,** *Motivation zur freiwilligen Teilnahme an Wissensgemeinschaften*, Untersuchung anhand der Plattform Wissensmanagement, Diplomarbeit, Eisenstadt, Fachhochschulstudiengänge Burgenland, 2004,  
URL: <http://www.pwm.at/index.php?id=42&content=986>, aufgesucht am 4.7.2006.
- Burgermeister, Sandra,** *Wenn alle wüssten, was alle wissen*, Probleme computervermittelter Kommunikation am Beispiel einer Community of Practice, Lizziatsarbeit, Fribourg, Universität Fribourg, 2003,  
URL: <http://www.pwm.at/index.php?id=42&content=953>, aufgesucht am 17.7.2006.
- Couros, Alec,** *Communities of Practice: A Literature Review*, nicht veröffentlicht, Regina/CA, 2004,  
URL: <http://www.educationaltechnology.ca/couros/publications/unpublished.html>, aufgesucht am 27.7.2006.
- Döring, Nicola,** *Soziale Aspekte der Online-Kommunikation*, Rostock, Universität Rostock, 2004.
- Franz, Michael,** *Herleitung und Illustration eines allgemeinen Rahmenkonzeptes zur Entwicklung von Business Communities am Beispiel der beruflichen Weiterbildungsbranche*, Dissertation, Graz, Karl-Franzens-Universität Graz, 2002.
- Garcia, Jill; Dorohovich, Michael,** "The Truth About Building and Maintaining Successful Communities of Practice," *Defense Acquisition Review Journal*, 2005, Feb-March,  
URL: <http://stinet.dtic.mil/oai/oai?&verb=getRecord&metadataPrefix=html&id=ADA432891>.
- Geib, Malte; u.a.,** *Measuring the Utilization of Collaboration Technology for Knowledge Development and Exchange in Virtual Communities*, 37th Hawaii International Conference on System Sciences - 2004, Los Alamitos, 2004,  
URL: <http://www.alexandria.unisg.ch/Publikationen/22992>.
- Gläser, Jochen,** "Neue Begriffe, alte Schwächen: Virtuelle Gemeinschaft," in Jäckel, Michael; Mai, Manfred (Hg), *Online-Vergesellschaftung?*, Wiesbaden, Verlag für Sozialwissenschaften, 2005, pp.51-72.
- Grotlüschen, Anke,** "Expansives Lernen", *Europäisches Journal Berufsbildung*, 2004,  
URL: [http://www.erzwiss.unihamburg.de/personal/grotlueschen/2004/pdf/AG\\_Expanisives\\_Lernen\\_CEDEFOP.pdf](http://www.erzwiss.unihamburg.de/personal/grotlueschen/2004/pdf/AG_Expanisives_Lernen_CEDEFOP.pdf), aufgesucht am 4.7.2006.

- Gudjons, Herbert**, *Pädagogisches Grundwissen*, Bad Heilbrunn, Klinkhardt, 2003.
- Hildreth, Paul; Kimble, Chris**, *Communities of Practice: Going One Step Too Far?*, York, 2004,  
URL: <http://www.cs.york.ac.uk/mis/docs/AIM14.pdf>, aufgesucht am 18.6.2006.
- Holzkamp, Klaus**, *Lernen*, Frankfurt/Main [u.a.], Campus-Verlag, 1993.
- Kerres, Michael**, *Multimediale und telemediale Lernumgebungen*, München, Oldenbourg Wissenschaftsverlag, 2001.
- Kim, Amy.J.**, *Community building on the web*, Berkeley, CA, Peachpit Press, 2000.
- Kimble, Chris; Li, Feng; Barlow, Alexis**, *Effectice Virtual Teams Through Communities Of Practice*, Strathclyde Business School, Management Science: Theory, Method & Practice, 2000,  
URL: [http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a32\\_internationales-monitoring\\_statusbericht3.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/a32_internationales-monitoring_statusbericht3.pdf), aufgesucht am 26.6.2006.
- Lave, Jean; Wenger, Etienne**, *Situated learning*, Cambridge [u.a.], Cambridge Univ. Press, 1991.
- Matzat, Uwe**, "Die Einbettung der Online-Interaktion in soziale Netzwerke der Offline-Welt," in Jäckel, Michael; Mai, Manfred (Hg), *Online-Vergesellschaftung?*, Wiesbaden, Verlag für Sozialwissenschaften, 2005, pp.175-199.
- Miggitsch, Anne**, *Konzeption, Begleitung und Auswertung der Mitgliederbefragung der PWM 2005*, Diplomarbeit, Eisenstadt, Eisenstadt, Fachhochschul-Studiengänge Burgenland, 2005,  
URL: <http://www.pwm.at/index.php?id=42&content=4579>, aufgesucht am 17.7.2006. **OCG, 30 Jahre OCG**, Wien, OCG, 2006.
- Österreichische Computergesellschaft**, *30 Jahre OCG*, Wien, OCG, 2006.
- Rheingold, Howard**, *The Virtual Community*, 2000,  
URL: <http://www.rheingold.com/vc/book/>, aufgesucht am 18.6.2006.
- Schütt, Sabine**, *Evaluation von Bildungsprojekten*, Rostock, Universität Rostock, 2004.
- Suchman, Lucy**, *Plans and situated action*, Cambridge [u.a.], Cambridge Univ. Press, 1987.
- Tönnies, Ferdinand**, *Gemeinschaft und Gesellschaft*, Darmstadt, Wissenschaftliche Buchgesellschaft, 1991 (1887).
- Tuckman, B.**, "Developmental Sequence in Small Groups", *Psychological Bulletin*, 1965, Bd.1965/63, pp.384-399.
- Wenger, Etienne; McDermott, Richard; Snyder, William M.**, *Cultivating Communities of Practice*, Boston/MAS, Harvard Business School Press, 2002.
- Zeiller, Michael**, *Visualisierung im Wissensmanagement, Ein Fallstudien-basierter Forschungsansatz*, Eisenstadt, 2006,  
URL: [http://www.pwm.at/file\\_upload.php?content=5364](http://www.pwm.at/file_upload.php?content=5364), aufgesucht am 27.6.2006.

## Anlagen

### Interview-Leitfaden

#### Persönliches

- Namen
- Wohnort
- Beruf und Ausbildung
- Tätigkeit in der Community
- Seit wann

#### Daten

- Bezeichnung bzw. Namen der Community?

#### Domain

- Was ist das Thema oder der Gegenstand der Community?
- Wie würden Sie den Zweck bzw. Nutzen im Hinblick auf die verschiedenen Beteiligten beschreiben?
- Was motiviert die Mitglieder zur Teilnahme und zu Aktivitäten?
- Gibt es Rechte an den Artefakten/Ergebnissen/Produkten/Inhalten/Dokumenten der Community? Wie sind diese geregelt?
- Was hält die Community zusammen?

#### Interaktion

- Was sind die Aktivitäten der Community? Worin besteht ihre Praxis?
- Gibt es **physische Treffen** oder andere physische Ereignisse? Welche? Art und Häufigkeit? Thema?
  - Wie schätzen Sie die Sinnhaftigkeit dieser Treffen ein?
  - Sind die Teilnehmer zufrieden damit?
  - Warum nehmen Mitglieder daran NICHT teil?
  - Wie entwickeln sich diese Aktivitäten über die Zeit hinweg?
- Gibt es **virtuelle Treffen** oder andere virtuelle Ereignisse? Welche? Art und Häufigkeit? Thema?
  - Wie schätzen Sie die Sinnhaftigkeit dieser Treffen ein?
  - Sind die Teilnehmer zufrieden damit?
  - Warum nehmen Mitglieder daran NICHT teil?
  - Wie entwickeln sich diese Aktivitäten über die Zeit hinweg?
- Wie ist das Verhältnis von On- und Offline- Aktivitäten?
- Welche Kommunikationsregeln oder -gewohnheiten und -bräuche gibt es?

## Community

- Wer sind die Mitglieder bzw. Zielgruppe der Community?
- Können Sie genauere Angaben zur Struktur der Mitglieder machen? Tätigkeit, Herkunft, Alter, Geschlecht, Dauer der Mitgliedschaft?
- Was sind die Kriterien für eine Mitgliedschaft?
- Wie hat sich die Mitgliedschaft bzw. Beteiligung im Laufe der Zeit entwickelt?
- Können Sie Gründe dafür angeben?

## Verlauf

- Seit wann existiert die Community?
- Was waren wichtige Ereignisse im Leben der Community?
- Was hat sich geändert?

## Organisation und Leitung

- Wer bietet die Community an?
- Wer ist Träger bzw. Veranstalter, Auftraggeber, Eigentümer?
- Wer ist Betreiber?
- Technisch
- Organisatorisch
- Wer hat die Community initiiert?
- Wie ist die Leitung der Community strukturiert?
- Hat es Wechsel in der Struktur oder in den Personen der Leitung gegeben?
- Gibt es Kooperationspartner? Welche? Worin besteht die Kooperation?
- Welche materiellen Ressourcen stehen der Community zu Verfügung und wer stellt diese bereit?
- Reichen diese Ressourcen aus?
- Welchen Zusatzbedarf gibt es und wofür?

## Gibt es wissenschaftliche Untersuchungen, die sich mit Ihrer Community befassen?

## Anforderungen an ein Werkzeug für Online-Rechtskommentare

Kommentare zu Rechtsnormen wie Gesetzen, Verordnungen und Entscheidungen orientieren sich strukturell an den Normen. Dies erfordert

- eine Dokumentensammlung oder Datenbank mit geeigneter Inhaltserschließung wie Inhaltsverzeichnis und Volltextsuche und in späterer Ausbaustufe Schlagwortverzeichnisse, Feld- und Fundstellensuche
- einen Mechanismus mit dem diese Normen vollautomatisch aus externen Quellen zur Verfügung gestellt werden können, und zwar sowohl in aktueller als auch historischer Fassung.
- die Möglichkeit, für die Benutzer, nicht nur ganze Normdokumente, sondern auch Stellen innerhalb den Dokumenten mittels Hyperlink zu adressieren.
- ein Wiki, mit dem kollektiv Kommentare erarbeitet werden können. Meist wird sich eine Wiki-Seite auf einen Paragrafen oder Absatz beziehen. Versionierung und Protokollierung z.B. nach dem Vorbild der Wikipedia.
- Diskussionsseiten zu den Wiki-Seiten nach dem Vorbild der Wikipedia.
- Vorlagen für externe Hyperlinks auf normierte Dokumentsammlungen wie Bundesgesetzblätter, parlamentarische Materialien und CELEX-Datenbank.
- in einer Ausbaustufe auch editorische Werkzeuge für die Erstellung inhaltlicher Metadaten wie z.B. Schlagwörter, Kategorien und Randziffern.
- eine Zweifester-Ansicht, um beim Lesen und Editieren sowohl Norm als auch Kommentar im Blick zu haben.
- in späterer Folge evt. einen grafischen Browser, der anhand der XML-Strukturen und Metadaten automatisch ausgewählte Arten von Beziehungen visualisiert.

Die visuelle Darstellung eines Wikis und die Navigation in der Netzstruktur ermöglichen einen einfachen und spielerischen Zugang zum Informationsbestand des Wikis und die interaktiven Erforschung der Strukturen. In einer Studie über Visualisierung im Wissensmanagement begründet Zeiller den Einsatz solcher Werkzeuge: *"Die Visualisierung dient vorrangig der Unterstützung bei der Wissensverteilung und Wissensnutzung, aber auch der Wissensentwicklung. In eingeschränktem Ausmaß kann die Visualisierung auch den Prozess der Wissensidentifikation und der Wissensbewahrung fördern."* [Zeiller 2006, 15]

## **Erklärung**

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Masterarbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe angefertigt und nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Wien, den 13. August 2006

(Mag. Christian Wachter)