

Informationsaustausch und Wissensmanagement in Online-Communities – neue Kommunikationsräume an der Universität

Ein Gespräch im Oktober 2007 zwischen Maria Tzankow, Dr. Isa Jahnke, Abraham van Veen und Prof. Dr. Claus Weihs

Im folgenden Beitrag geht es um Online-Communities in der Fachstudienberatung, insbesondere um das Portal InPUD. InPUD heißt Informatik-Portal der Universität Dortmund. Es wurde im Mai 2002 eingeführt und verzeichnet bis heute steigende Nutzerzahlen.

Isa Jahnke hat in ihrer Doktorarbeit die Entwicklung von InPUD begleitet. Sie diskutierte Erfolgsfaktoren des Portals mit Abraham van Veen, Leiter des Zentrums für Studierendenservice, Information und Beratung (ZIB) an der Uni Dortmund, und Prof. Dr. Claus Weihs, Prorektor für Forschung, wissenschaftlichen Nachwuchs und wissenschaftliche Weiterbildung. Geleitet wurde die Diskussion von der Journalistin Maria Tzankow.

Maria Tzankow: Isa Jahnke, Ihr Vortrag mit dem Titel „Kultivierung webbasierter Communities aus Sicht dynamischer Rollenstrukturen“ schließt an Ihre Dissertation an, die Sie Ende 2005 abgeschlossen haben. Die Ergebnisse Ihrer Arbeit und Ihre Anwendung in der Praxis wollen wir heute diskutieren.

InPUD ist ein webbasiertes informelles Kommunikationssystem, das Sie, Frau Jahnke, mit ins Leben gerufen und wissenschaftlich untersucht haben. Was ist die InPUD-Community?

Isa Jahnke: InPUD ist einerseits ein Informationssystem für Studierende. Studierende bekommen in einer Quelle möglichst alle Informationen, wie sie ihr Studium planen, organisieren und schließlich auch durchführen können. Neben der Möglichkeit, Informationen abzurufen, kann ich mich als Studentin bei gezielten Fragen auch direkt online mit den anderen austauschen. Das heißt, andererseits habe ich ein Online-Forum, wo man direkt die Studienberatung kontaktieren kann. Und der Clou an der Sache ist, und deshalb auch der Begriff Community, dass nicht nur die Studienberater antworten, sondern eine Vielzahl anderer Studierender mit ihren vielen Erfahrungen, die also beispielsweise im höheren Semester sind und wissen, wie man bestimmte Probleme bei der Studienplanung lösen kann.

Maria Tzankow: Nennen Sie zwei, drei konkrete Fragen, die in der InPUD-Community kommuniziert und diskutiert werden.

Isa Jahnke: Eine 2001-2002 durchgeführte Studie¹ hat gezeigt, dass das Bild der Informatik falsch transportiert wird. Daher kommen sehr viele Fragen von Studieninteressierten und Erst- oder Zweitsemestern wie „Gehe ich besser zur FH oder bleibe ich an der Uni?“, „Warum ist das Informatikstudium so mathematiklastig?“, „Wo gebe ich Scheine ab?“ oder „Was ist der Unterschied zwischen Schein, Leistungsnachweis und Klausuren?“. Das sind Fragen, die für Erstsemester nicht plausibel sind; die verschiedenen Begriffswelten verwirren Studierende. In den Foren werden aber auch vorlesungsbezogene Fragen gestellt, z.B. zu kurzfristigen Raumänderungen. Und es gibt auch die Möglichkeit, direkt zum Zentrum für Studienangelegenheiten oder zum Prüfungsamt zu verlinken.

Maria Tzankow: Wieso gibt es die Austauschplattform InPUD überhaupt?

Isa Jahnke: Die genannte Untersuchung im Jahr 2001/2 zeigte, dass nur 30 bis 40 Prozent der Studienanfänger der Informatik bis ins Hauptstudium kommen, das heißt, es gab fast 60 Prozent Verlust.² Unsere Ausgangsthese war, dass das nicht daran liegt, dass die Leute besonders schlecht sind, sondern dass wir die vielen Informationsflüsse verändern müssen. In einer quantitativen Studierendenbefragung haben wir festgestellt, dass die Studierenden wissen, wie sie in vier Semestern das Grundstudium absolvieren könnten, gleichzeitig tun sie es aber nicht. Wir haben dann nach den Gründen gefragt. Ein wichtiges Ergebnis war, dass die Studierenden ihre Informationen nicht bekommen. Die Lösung war, diese Informationsdefizite zu beseitigen, indem man ein Portal schafft, welches alle Informationen bündelt.

Maria Tzankow: Herr van Veen, da gibt es Leute, die haben ganz unabhängig vom ZIB³ eine ganz neue Infrastruktur für Studieninformation geschaffen, ein Portal, in dem alle Informationen zugänglich sind. Steigt in Ihnen da kein Konkurrenzgefühl auf, fühlen Sie sich dadurch ein Stückweit entmachteter, oder wie stehen Sie zur InPUD-Community?

Abraham van Veen: Es geht hier, glaube ich, nicht um Macht. Und Konkurrenzgefühle kommen nicht auf, im Gegenteil. Eine gute allgemeine Studienberatung kann nicht gut funktionieren, wenn sie nicht auch ihr Pendant auf der Fachbe-

¹ Veröffentlichung der Ergebnisse in Jahnke et al. 2005

² Diese Drop-Out-Quote war eine Ausgangsbasis für die Initiierung der WIS-Projekte am Fachbereich Informatik, aus dem InPUD entstanden ist. Forschungsbedarf besteht darin, zu prüfen, ob die Drop-Out-Quote gesunken ist.

³ Zentrum für Studierendenservice, Information und Beratung an der Uni Dortmund

reichsebene hat. Es gibt da sehr unterschiedliche Funktionen, beide Formen greifen ineinander. Ich brauche eine gute allgemeine Studienberatung als Eingangsportal für die Universität, um im Bereich der Akquisition von Studierenden ganz allgemein für die Universität tätig zu sein und dafür zu sorgen, dass geeignete Studierende kommen.

Und wenn Sie dann auf Konkurrenz und Macht zurückkommen in Bezug darauf, wer Informationen anbietet: Der Punkt ist nicht Information, Information muss an ganz vielen Stellen abgreifbar sein. Es geht um Beratung und Kommunikation, und das ermöglichen diese Communities. Wir haben ja auch auf zentraler Ebene eine Community, die UDo-Community, die die Kommunikationsmöglichkeiten des Internet nutzt.

Es ist eine Fülle an Informationen vorhanden. Trotzdem stehen die Studierenden da, verlieren Zeit oder brechen sogar ab. Das ist ein zentrales Problem einer Massenuniversität: Es ist sehr leicht, aus Kommunikationsnetzwerken heraus zu fallen. Sehr viel Wissen, auch Studienstrategien, können aber nur durch Kommunikation entstehen, durch Fragen und Antworten.

Wir haben so etwas wie InPUD gebraucht. Die Studierenden brauchen ein Forum, wo auch auf konkreter Ebene kommuniziert wird, und solch ein Forum braucht aber durchaus wiederum die zentrale Ebene. Das ist, denke ich, eine perfekte Ergänzung.

Maria Tzankow: Herr Weihs, warum interessieren Sie sich für Projekte wie die InPUD-Community?

Claus Weihs: Ich bin Mathematiker und habe einige Software-Systeme geschrieben. Ich kann mir durchaus vorstellen, was das für ein Aufwand ist, so ein System aufzusetzen. Und mich interessieren da ganz besonders drei Aspekte, nämlich einerseits der Mehrwert gegenüber den bisherigen Systemen, andererseits der Aufwand der Portierung, wie einfach es ist, das in andere Zusammenhänge zu übertragen. Und ganz nah daran die Nachhaltigkeit: Wird das auch weiter betrieben oder ist das eine einmalige Aktion? Ich weiß aus eigener Vergangenheit, dass man immer ganz stolz ist, ein neues System aufgesetzt zu haben, es war ein riesengroßer Aufwand, und danach wird es von dem Nachfolger nicht mehr weiter gepflegt. Das kann einen dann ärgern, weil die Idee so schön war.

Maria Tzankow: InPUD hat zur Zeit über 1.400 registrierte Benutzer, die bisher im Laufe der Jahre knapp 30.000 Beiträge geschrieben haben. Man muss dazu sagen, der Fachbereich Informatik ist relativ groß, durchschnittlich 1.700 Personen befanden sich im Zeitraum der Untersuchung im Grundstudium. Trotz-

dem kann man sagen, InPUD kommt gut an und wird sehr gut genutzt. Frau Jahnke, wie kommt der Erfolg zustande?

Isa Jahnke: Die Beteiligung hat im Laufe der Zeit sogar noch zugenommen. Der Zugriff ist zu Semesterbeginn besonders hoch, im Oktober und auch im April greifen besonders viele neue Studierende zu. Und diese Entwicklung insgesamt ist das Entscheidende.

Wir waren selbst überrascht, dass InPUD so gut gelaufen ist und das sogar über den Projektzeitraum hinaus. Wir haben sehr viele positive Rückmeldungen von den Studierenden. InPUD kennt wirklich jeder. Laut einer Umfrage im Jahr 2003 nutzten 80 Prozent InPUD, über 90 Prozent kannten das System und mittlerweile ist die Plattform ein Teil des Fachbereichs Informatik.

Maria Tzankow: Ein Erfolgsfaktor von InPUD, den Sie in Ihrem Vortrag genannt haben, Frau Jahnke, ist folgender: Formelle und informelle Haupt- und Nebenrollen werden aus der Perspektive der Zielgruppenrollen einbezogen. Können Sie die These näher erklären?

Isa Jahnke: Auf den Punkt gebracht bedeutet das: Die Studierenden fühlen sich ernst genommen. Die Studierenden, das meinte ich hier mit Zielgruppenrolle, haben das Gefühl, dass sie gar nicht wahrgenommen werden wie eine eigenständige Gruppe. Sie sind Mitglied der Universität. Es wird aber nicht wahrgenommen, dass sie selbst Wissensträger sind, die dazu beitragen können, Informationsdefizite zu beheben. Die Studierenden werden einerseits als Kunden wahrgenommen, andererseits sollen sie Mitglieder der Uni sein. Das bedeutet: Sie nehmen sich selbst in sehr vielfältigen, informellen Rollen wahr. InPUD kann, das ist eine These zum Erfolg von InPUD, diese eher informellen Kommunikationsmöglichkeiten und diese informellen Rollen bündeln.

Abraham van Veen Und was die offiziellen Rollen für die Betreuung und Beratung angeht: Laut Gesetzeslage gibt es die allgemeine Beratung, die herunter gebrochen wird auf den einzelnen Hochschullehrer und Studienfachberater in den Fachbereichen. Das sind die offiziellen Rollen. Wenn man damit in die Landschaft geht, dann verpasst man unheimlich viel. Man verpasst genau die Rollen, die überhaupt wirklich Entscheidungsfindung ermöglichen und Sie, Frau Jahnke, bringen ja auch die Sicht der Studierenden an. Der einzelne Studierende, wenn ich aus seiner Perspektive schaue, muss permanent eine Entscheidung treffen. Und dann werden auf einmal ganz andere Akteure sichtbar, die auch Wissen haben und weitergeben, um eine Entscheidung treffen zu können. Eine ganz deutliche wichtige informelle Rolle ist z.B. die Rolle der Fachschaften.

Maria Tzankow Herr van Veen hat eben gesagt, dass die Fachbereiche selbst eine gute Beratung und gute Kommunikationsplattformen anbieten müssen. Das ist sicherlich eine Ebene, auf die man das InPUD-Projekt übertragen kann. Die Frage ist, Herr Weihs, wo finden sich denn nach Ihrer Meinung an der Universität Dortmund noch andere informelle Rollen, die man für den Wissensaustausch nutzbar machen könnte?

Claus Weihs Es gibt ganz viele Möglichkeiten, dieses System zu übertragen. Wir reden gerade darüber, wie wir die Studienberatung gesamtuniversitär verstärken, und da kann ich mir ganz besonders beim Lehramtsstudium wegen der Komplexität der verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten vorstellen, dass man dort so ein System brauchen würde. Ich glaube, beim Lehramt wäre das mindestens genauso wichtig wie in der Informatik.

Isa Jahnke Das Studium wird immer stärker modularisiert. Ähnlich wie das Lehramtsstudium gibt es auch in anderen Studiengängen immer mehr Möglichkeiten, welche Nebenfächer gewählt werden können. Wahrscheinlich stelle ich mir auch ein Informatikstudium in zehn Jahren völlig frei zusammen und habe nicht mehr diese harten Strukturen. Wenn ich mir ein stark modularisiertes Studium selbst zusammenstellen kann, brauche ich Feedback als Studierender, ob ich das richtig mache. Das war auch eine Grundidee von InPUD, dass sich Studierende untereinander helfen können. Und das wäre für ein Lehramtsstudium, das jetzt schon so modularisiert ist und immer schon war, absolut klasse.

Abraham van Veen Wir machen im Alltag die Erfahrung, dass 80 Prozent der Hochschullehrenden sich ihrer Rolle als Studienfachberatenden nicht bewusst sind. Dort werden manchmal verheerende Tipps zum Studienwechsel gegeben von jemandem, der das vielleicht so nicht hätte sagen sollen. Wie viele Hochschullehrer können wirklich die Prüfungsordnung in- und auswendig und wissen genau, was die Implikationen von einer bestimmten Prüfung sind? Die Rollen zu stärken, würde sehr viel Gutes tun, aber dabei dürfen die inoffiziellen Rollen nicht vergessen werden.

Maria Tzankow Dem WDR gegenüber haben Sie im Jahr 2004 den Begriff des „Freundeskreises“ benutzt. Lässt sich der Begriff synonym mit den informellen Rollen innerhalb der Studierendenschaft verwenden?

Abraham van Veen Ein Beispiel: Die Organisationspsychologie hatte das Problem, so gut wie keine Absolventen zu haben. Es ging um ein Zertifikatsstudium, das man in der Regel berufsbegleitend absolviert. Durch die ganze Struktur und Art des Studiums stehen die Studierenden relativ isoliert da. Deshalb haben wir eine „Freundeskreis“-Struktur entworfen – heutzutage würde man Skype nehmen, wir haben damals noch andere Kommunikationsmittel genutzt – mit der Aufgabe: „Setzt euch mal innerhalb von dem Thema zusammen: Wie weit bist du mit dem Buch? Hast du das schon gelesen? Wie gehst du eigentlich an diesen Arbeitsauftrag ran?“ Und plötzlich rief jemand aus der Organisationspsychologie an und sagte: „Auf einmal melden sich alle hier für die Abschlussprüfungen, und wir kommen da gar nicht mit, mit den Arbeiten.“ Dieser Freundeskreis hat bewirkt, dass die Studierenden anfangen, motiviert und zielorientiert zu arbeiten.

Isa Jahnke Heutzutage würde man anstatt „Freundeskreis“, der ja auch immer eine Art sehr enge soziale Beziehung ausdrückt, den Begriff der Community bevorzugen. Der Begriff der Community sagt letztendlich nichts anderes aus, als dass informelle Kommunikationsbeziehungen gefördert werden.

Maria Tzankow Wie komplex ist denn die technische Umsetzung einer Community wie InPUD?

Isa Jahnke Da gibt es sehr gute Übertragungsmöglichkeiten, weil InPUD von der Technik her sehr einfach ist. Daten und Updates werden aus dem bisher genutzten System HIS/LSF automatisch übertragen und das Forum ist ein Open-Source-Produkt, das man ohne große Kosten auf andere Bereiche übertragen kann. Die Installation am Anfang dauert etwa ein halbes Jahr, in dem man einen wissenschaftlichen Mitarbeiter braucht, der das Projekt begleitet. Man braucht dann eine studentische Hilfskraft von 19 Stunden pro Woche für einen Zeitraum von drei bis vier Monaten. Für die regelmäßige Wartung reicht es, das Portal von einem Studierenden sechs Stunden pro Woche pflegen zu lassen. Aber die Herausforderung ist nicht die technische Umsetzung, sondern die neue Form der Kommunikation in den Arbeitsalltag der verschiedenen Beteiligten zu integrieren, so dass es nicht nebenher läuft und dann ggf. nicht genutzt wird.

Maria Tzankow Herr Weihs, wir sprechen über den Ausbildungssektor, wir sprechen über die Vernetzung und Kommunikation unter Studierenden. Es gibt aber noch mehr Bereiche an der Hochschule, nämlich Forschung und wissenschaftliche Selbstverwaltung. Lassen sich in diesen Bereichen informelle Rollen nutzbar zu machen?

Claus Weihs Jeder, der mit Forschung beginnt, muss sie lernen. Da sind solche Freundeskreise, wie sie eben genannt wurden, sicher hilfreich. Man nennt das auch Netzwerke, das heißt, man kennt Leute, die zu ähnlichen Themen arbeiten oder die zumindest in einer ähnlichen Situation sind. Die fragt man dann, wie die es gemacht haben. Das ist sicher ein wichtiger Bestandteil auch von Forschung. Allerdings muss man mit der Übertragung aufpassen. Für mich ist das ein bisschen case base reasoning: Das heißt, man kennt einen Fall, da hat jemand zum Beispiel ein Industrieunternehmen super geführt. Nun muss man nicht glauben, dass der nächste, der ein anderes Industrieunternehmen führt, nach dem gleichen Schema vorgehen könnte und das dann genauso zum Erfolg führt. Entscheidend bei der ganzen Geschichte sind die verschiedenen Blickwinkel und verschiedene Meinungen zum gleichen Thema.

Maria Tzankow Wie sieht es mit der Selbstverwaltung aus?

Claus Weihs Sie spielt tatsächlich eine andere Rolle. Die Selbstverwaltung besteht ja im Wesentlichen aus Sitzungen. Der Normalfall ist, dass man froh ist, ältere oder erfahrenere Kollegen zu haben, die diese Arbeit tatsächlich können und denen man einfach mal zuguckt. Und so wächst man da langsam hinein, indem man kleinere Aufgaben nach und nach übernimmt und die Aufgaben dann immer größer werden. Denn nur wenige Kollegen haben den Ehrgeiz, auf diesem Gebiet Superstar werden zu wollen. Wir definieren uns über Lehre und Forschung, aber die wenigsten von uns definieren sich über Selbstverwaltung.

Isa Jahnke Viele wissenschaftliche Mitarbeiter sagen: „Selbst der eigene Chef sagt, mach es so wenig zeitaufwendig wie möglich, weil du noch deine Diss, die Forschung und die Lehre hast“. Und auch andere sagen: „Warum engagierst du dich eigentlich so stark in der Selbstverwaltung?“ Und so ist dieser Begriff Selbstverwaltung oftmals negativ behaftet. 2001, als InPUD ins Leben gerufen wurde, gab es unabhängig von unserem Projekt zum ersten Mal einen Qualitätszirkel aller Studienfachberater der Uni Dortmund. Dieser nutzte ein Online-Dokumentenmanagementsystem zum gegenseitigen Austausch. Doch während InPUD boomte, klappte dieser Zirkel der Studienfachberater nicht, denn es ist ein Selbstverwaltungsjob⁴. Diejenigen, die den ausführen befinden sich in hierarchi-

⁴ Selbstverwaltungsjobs sind solche Tätigkeiten, die von Professoren und wissenschaftliche Mitarbeiter/innen neben Lehre, Forschung und Promotionsprojekt ausgeführt werden, die mit der Selbstverwaltung eines Fachbereiches zusammenhängen, wie z.B. Vertretung des Mittelbaus im Fachbereichsrat und andere Gremien, Studienfachberatung, Lehreverteiler, Raumplanung für die Lehre und anderen Veranstaltungen, Praktikumskoordination und vieles mehr.

sche Abhängigkeiten im Job an der Uni, und so wird eine ganz andere Perspektive eingenommen.

Abraham van Veen An dieser Geschichte merkt man, dass das Scheitern dort anfängt, wo man meint, dass die formale Festlegung von Funktionen und die Verteilung von Aufgaben reicht. Ich vergleiche das mit einem Fußballteam, das ich aufs Feld schicke. Vorher habe ich die Aufstellung, und ich weiß, was jeder machen muss. In Wirklichkeit weiß ich aber noch nichts, weil sie jetzt zusammen spielen müssen und das Ziel haben, zu gewinnen. Nur mit der Grundaufstellung kann das Spiel nicht laufen. Und da rede ich über Strategie und da rede ich über Kommunikation und da sind diese offiziellen Rollen nur ein Ausgangspunkt. Aber sie sind nicht mehr!

Claus Weihs Ich denke, dass die Belohnungsstruktur für diese Rollen nicht da ist oder zumindest zu wenig da ist. Allerdings hat sich das in den letzten Jahren bei den Fächern geändert, die weniger Anfänger hatten. In dem Augenblick, wo man sozusagen die Anreize hat, sich zu engagieren, ändert sich das Ganze. Man braucht ein Anreizsystem. Man muss die Leute motivieren, sich aktiv in diese Rollen zu begeben. Wenn man das nur als Pflichtübung macht, kann das auch nicht klappen.

Isa Jahnke Das finde ich eine sehr gute Idee, Anreizstrukturen zu schaffen. Das ändert sich garantiert auch durch die Studiengebühren, dass man anders auftritt. Seit wir in Bochum Studiengebühren haben - das Masterstudium hatte immer schon Studiengebühren - haben die Studierenden eine ganz andere Erwartungshaltung, wie oft man zur Verfügung steht. Man muss anders miteinander umgehen und kommunizieren.

Was man aber auch daraus lernt: Man braucht eigentlich Promotoren, Leute, die wirklich Interesse haben, die das in den einzelnen Fachbereichen pushen können und so auch die anderen Personen, die Selbstverwaltungsjobs motivieren.

Maria Tzankow Wer über das Internet kommuniziert, muss eigentlich nicht viel über sich verraten, kann sogar falsche Identitäten entwerfen und darüber kommunizieren. Darum mag einem vielleicht ein anderer Erfolgsfaktor etwas seltsam vorkommen, nämlich dass informelle technische Kommunikationssysteme soziale Nähe aufbauen. Wie geht das?

Isa Jahnke Es wird immer wieder gesagt, dass die Studierenden doch auch ihren Nachbarn in der Vorlesung ansprechen könnten. Das tut man aber nicht. Da gibt soziale Sanktionsmechanismus: Man hat möglicherweise Angst, was der an-

dere von einem denkt, wenn man ihn anspricht. Man fragt nicht irgendeinen wildfremden Menschen: „Wie kann ich mein Studium planen?“ Interessanterweise hat das aber InPUD als Forum erreicht: Die Leute haben einen Kommunikationsraum. Was InPUD geschafft hat, ist, dass viele Studierende miteinander kommunizieren. Für die Studienfachberatung bedeutet das eine große Entlastung. Im Forum kommt oftmals eine Antwort durch einen Studierenden viel schneller und aus einer anderen Perspektive als durch die Studienfachberaterin. Das hat sich sehr schnell als Selbstläufer entpuppt. Die These ist, dass InPUD es geschafft hat, mehr Kommunikationsraum zu schaffen und damit auch soziale Nähe herstellt. Das technische System ermöglicht, dass die Leute miteinander kommunizieren und enger zusammenfinden.

Abraham van Veen Es gibt auf dem Gebiet einiges an Forschung aus der Organisationspsychologie, die bestätigt, was man auch bei InPUD sieht: Ein Mischsystem, innerhalb dessen sich Leute real, aber auch online anonym erreichen, ist offenbar besonders geeignet, um ein soziales Netz zu bauen. Man kennt sich ja auch in Wirklichkeit nicht auf Anhieb, sondern man nähert sich an. Und das wird durch das Internet sehr beschleunigt. Das ist kein Widerspruch, sondern gerade eine der Grundvoraussetzungen und auch einer der Erfolgsfaktoren von InPUD, dass ich ein Medium nehme, das eine Niedrigschwelligkeit bietet. Gerade in Bezug auf ein Thema, das mit sehr viel Scham behaftet ist, weil ich zugeben muss: „Ich kann das nicht! Ich verstehe das nicht. Ich - Einser-Abiturient, ganz brilliant - ich laufe hier schon ein Semester herum, sitzt in Mathe, höre aber nur Bahnhof und das geht mir bei allen anderen Vorlesungen auch so.“ Die Anonymität ist fast Voraussetzung, um in der Form mit diesem Thema miteinander in Kontakt zu kommen. Ohne die Anonymität klappt das nicht.

Claus Weihs Ich denke, man sollte das vielleicht so verstehen: Die soziale Nähe wird nicht unmittelbar aufgebaut, sondern man hat sozusagen die Chance, sich langsam anzunähern, und auf diese Art und Weise entsteht sie dann. Und das technische System ist ein Hilfsmittel, das diese Annäherung fördert.

Isa Jahnke Die Anonymität kann aber auch dazu führen, dass Leute über eine andere Person lästern, zum Beispiel über den Prof, der eine Vorlesung hält. Eigentlich ist das ein Vorteil aus meiner Sicht, weil man relativ schnell im Prozess evaluieren oder zumindest prozessbegleitend verstehen könnte, was gut läuft, was schlecht läuft. Das könnte man als Chance begreifen. Die Gefahr ist aber, dass das abdriftet.

Maria Tzankow Wie gehen Sie im Forum mit solchen Lästereien um?

Isa Jahnke Wir haben uns entschieden, in bedenklichen Fällen mehr zu moderieren. Alle off-topic-Informationen wie bspw. rassistische oder diskriminierende Bemerkungen werden gelöscht. Falsche Informationen werden dagegen nicht gelöscht, damit die Studierenden daran auch lernen können. Dann wird von den Moderatoren kommentiert: „Das ist falsch“.

Auf der anderen Seite noch mal die Ergänzung: Dass wir heute sagen, so ein technisches System ist als Hilfsmittel geeignet, soziale Nähe aufzubauen, ist heutzutage aus Sicht der neuen Web2.0-Technologien⁵ wie Skype oder Wikipedia sehr plausibel. Das war aber 2002 noch gar kein Begriff. Das heißt, wir haben da etwas vorweggenommen, wo ich heute sagen würde, ja, in dem Sinne ist das so ein „Social-Web“. Damals haben wir aber noch nicht gewusst, dass man das später mal so sagen wird. Deswegen wurde diese These mit der sozialen Nähe auch während meiner Dissertationszeit als absolut merkwürdig aufgefasst und überhaupt nicht verstanden.

Maria Tzankow Social-Web - können Sie kurz erklären, was das ist?

Isa Jahnke Social-Web umfasst verschiedene Internetanwendungen, die direkte aktive Kommunikation ermöglichen. Also anders als früher, das erste Web sozusagen, wo sich User Informationen herunterladen, tritt man nun mehr die Kommunikation und der Dialog in den Vordergrund. Man diskutiert mehr und man tauscht sich aus.

Claus Weihs Noch einmal zu dem Punkt, dass auch falsche Informationen auf InPUD eingestellt werden: Es sollte nicht der Eindruck entstehen, dass da immer nur die Sachen erzählt werden, die richtig sind. Und dann ist natürlich die Frage - das gehört zu einer anderen These, glaube ich - wer entscheidet eigentlich, was richtig und was falsch ist. Also in Gesprächen in der normalen Kommunikation ist es ja auch so, dass wir Halbwahrheiten verkünden, die sich dann langsam im Gruppengespräch korrigieren oder eben nicht, die unter Umständen auch stehen bleiben. Und ich habe gesehen, dass es sozusagen einen Moderator von so einem

⁵ Oberbegriff für die Beschreibung einer Reihe interaktiver Techniken und Dienste des Internets – speziell des World Wide Web – und einer geänderten Wahrnehmung des Internets. Aus technischer Sicht bezeichnet „Web 2.0“ oft eine Kombination der bereits Ende der 1990er Jahre entwickelten Techniken, die durch die große Zahl breitbandiger Internetanschlüsse erst jetzt großflächig verfügbar sind. Sie ermöglichen neben dem Abruf statischer Informationen eine neue Form der Interaktivität, indem sie Nutzer ermöglichen, Informationen direkt online zu bearbeiten oder unmittelbar mit anderen Nutzern zu kommunizieren. (Wikipedia 2007)

Netz gibt, der dann vielleicht etwas kommentiert. Aber auch dieser Moderator weiß unter Umständen nicht, ob das jetzt genau richtig ist und vielleicht noch nicht einmal, wie es gemeint ist. Aber das ist natürlich bei jeder sozialen Gruppe so, das ist kein Unterschied zu anderen Gruppen.

Maria Tzankow Das bezieht sich im Prinzip auf einen weiteren Erfolgsfaktor, den Frau Jahnke herausgearbeitet hat, auf die so genannte Online-Rollenpräsenz der Moderation. Können Sie das noch einmal genau beschreiben?

Isa Jahnke Ein Erfolgsfaktor ist, dass Studierende die Qualität von Information einschätzen können, weil InPUD nicht irgendein Forum ist, was in der Welt existiert, sondern institutionalisiert an den Fachbereich angebunden ist.

Jedes Forum hat eine formale Rolle, eine Moderatorenrolle. Pflicht war, dass diese Moderatorenrolle in den Studienberatungsforen von einem Studienfachberater übernommen wurde, und sein voller Name mit der Rollenbezeichnung dahinter steht. Anders als Studierende, die oftmals einen Nickname nutzen, sollten die Studienfachberater offen erkennbar sein, etwa in der Form „Isa Jahnke, Studienfachberaterin“. Und das nicht, damit die Leute meinen Namen sehen. Viel wichtiger ist die Rolle, die dahinter steckt. Die Rolle wird online präsent und man kann dadurch die Information von den Personen anders einschätzen. Wenn Studienfachberater sagen, es ist etwas falsch, hat das einen anderen Stellenwert, als wenn das Studierende sagen. Damit wird natürlich sofort wieder ein Unterschied gemacht zwischen Studierenden, Studienfachberatern und Professoren. Das hat aber interessanterweise zu einem positiven Effekt geführt: Immer mehr normale Nutzer – Studierende aber insbesondere Mitarbeiter des Fachbereichs – , die nicht formal Moderatoren sind, loggen sich mit ihrem normalen Namen ein. Es gibt gerade einen Trend weg von der Anonymität.

Die Online-Rollenpräsenz war jedenfalls für viele Studierende wichtig. Allerdings moderieren die Moderatoren von InPUD nicht viel. Ich glaube, es ist wichtig, einen Moderator zu haben, der sich eher als Coach versteht und Fragen stellt wie: „Meint ihr, ihr seid auf der richtigen Spur?“ „Habt ihr euch das genau überlegt?“

Maria Tzankow Generell sagen Sie also, die Rolle des Moderators sollte gemäßigt sein.

Isa Jahnke Ja. Also wir hätten es so machen können, dass die sieben Studienfachberater alles komplett beantworten und den Studierenden gar nicht den Raum geben, sich gemeinsam als Gruppe finden und eine eigene Kommunikationskultur entwickeln zu können. Die Idee war aber, dass sich die Studienfachberater erst einmal zurückhalten und nur falsche Informationen kommentieren. Neben den formalen Moderatoren bilden sich dann auch informelle Rollen heraus, d.h. Studierende, obwohl sie formal nicht per se die Möglichkeit haben, beginnen informell zu moderieren. Sie sagen zum Beispiel: „Also die Frage wurde schon zehn Mal gestellt! Kannst du bitte erst mal an der Stelle gucken, bevor ich sie jetzt hier wieder beantworte.“ Es entwickeln sich in diesem sehr freien Raum wieder soziale Sanktionsmechanismen, das heißt man wird auch in seinem Verhalten reglementiert, indem sich soziale Strukturen herausbilden.

Wichtig ist bei diesem ganzen System, dass jeder, der dort kommuniziert, eine Art Vorvertrauen in den anderen hat, dass alle mit einem ehrlichen Interesse da hinein gehen und nicht falsche Informationen streuen. Das ist in Face-to-Face-Gruppen nicht anders. Dieses Vertrauen ist also vorhanden. Es kann aber auch relativ schnell durch falsche Aussagen kippen. Und deshalb muss ein Moderator da sein, der aufpasst, dass es nicht zu viele falsche Informationen gibt.

Abraham van Veen Ich kann das aus der Arbeit mit anderen Foren und besonders der UDo-Community bestätigen, dass Vertrauen eine ganz wichtige Grundvoraussetzung ist. Man redet bei einer Community immer über „shared values“. Ich bin nur Teil einer Gemeinschaft, wenn ich auch Werte teile. Und die Art und Weise, wie eine virtuelle Community strukturiert ist, wie es ihr gelingt, diese gemeinsamen Werte deutlich zu machen, entscheidet darüber, ob es für den Nutzer interessant oder nicht interessant ist, sich überhaupt in diesem Forum aufzuhalten. Die UDo-Community läuft zu einem großen Teil seit Jahren unmoderiert und es sind weder Sexismus noch Rechtsradikalismus aufgetreten. Meine Erklärung dafür ist, dass ich im Internet genügend andere Foren habe, wo es deutlich mehr Spaß macht, das dort zu tun, als in einem Forum über Studienberatung und Studienorientierung. Muss man Moderation haben, um Missbrauch vorzubeugen? Da gibt es interessante Gegenbeispiele, sogar die InPUD-Community beweist eigentlich, dass diese Wachhundrolle selten oder gar nicht zum Zuge kommt. Es ist eher die begleitende, betreuende, noch mal richtig stellende, Details deutlich präzisierende Rolle, die viel wichtiger ist. Und diese informelle Kommunikation braucht diese Art von Legitimation als formelle Autorisierung durch die Anbindung an den Fachbereich. An die, die es wirklich machen.

Maria Tzankow Kann und soll die bestehende InPUD-Community bzw. deren Konzeption auf andere Bereiche übertragen werden?

Claus Weihs Ich denke, das Lehramt wäre ein zweites gutes Testfeld. Da muss man sich eben überlegen, warum das bisher nicht passiert ist. Das ist für mich die entscheidende Frage. Die Information ist schon weiter getragen worden, aber ich denke, das ist nicht der entscheidende Punkt. Die Leute, an die ich die Information weiter getragen habe, sind nicht die Leute, die ein solches Projekt realisieren. Die meisten Leute, die in der Entscheider-Situation sind, haben Berührungängste. Dann muss es jemanden geben, der das vorantreibt. In dem Fall würde das ja auch tatsächlich sozusagen von oben kommen. Das heißt, wir würden sagen „Macht das jetzt mal!“, es gibt Bedenken und dann wird es eben doch nicht gemacht. Es braucht erstens ein vernünftiges Anwendungsfeld, ich glaube das ist mit dem Lehramt identifiziert. Aber dann braucht es auch jemanden, der ein solches Konzept vorantreibt, der sich verantwortlich fühlt, der Spaß daran hat.

Abraham van Veen Ja, es muss ein gemeinsames Anwendungsfeld geben, es muss auch eine gespürte Notwendigkeit geben. Wenn ich Leuten beibringe, „Du musst jetzt Mitglied einer Community sein“, aber wenn man selbst überhaupt nicht weiß, warum, dann wird das auch nichts. Die Notwendigkeit, gerade im Bereich der Lehrerbildung, nimmt enorm zu. Das Bachelor-Master-Modell, so wie wir das hier in Dortmund führen, ist – nennen wir es mal – extrem komplex. Unter den Akteuren ist es ziemlich unumstritten, dass da wirklich etwas gemacht werden muss.

Isa Jahnke Die Frage impliziert eigentlich zweierlei. Erstens, wo gibt es Anwendungsbereiche? Da sehen wir insbesondere das Lehramtsstudium. Die andere Frage ist aber: Wie überträgt man eine solche Konzeption wie InPUD? Mit dieser Frage stehen wir am Anfang. InPUD hat Erfolg, und ich habe viele Thesen, warum das so ist. Ich kann auch einige Gestaltungskriterien ableiten, wie ich das woanders machen würde. Aber einige ähnliche Maßnahmen wie das CommSy in Hamburg⁶ haben nicht überall funktioniert. Möglicherweise liegt das am niedrighwelligen Zugang: Bei InPUD ist es einfach, sich zu registrieren. Man muss sich nur mit Nickname und Email anmelden. Bei anderen Systemen musste man relativ viel ausfüllen, das war schon eher ein geschlossenes System. Es gibt andere Communities, die gar nicht funktioniert haben, oder die nach Projektablauf

⁶ CommSy ist ein webbasiertes System zur Unterstützung von vernetzter Projektarbeit. Es wurde 1999 im Fachbereich Informatik der Universität Hamburg initiiert und seit 2003 als Open-Source-Produkt weiter entwickelt. (Commsy 2007)

nicht mehr funktioniert haben. Obwohl es sehr gute Literatur aus dem amerikanischen Raum gibt⁷, die Gestaltungsprinzipien aufzeigt, ist es sehr schwer, das zu übertragen. Garantiert ist es wichtig, dass alle erfolgreichen Communities „bottom-up“ erfolgt sind oder dass eine Person sie stark gepusht hat. Das darf man auch nicht unterschätzen: Die Promotorenrolle ist eine ganz entscheidende. Klar war, dass auch politisch-strategische Gründe den Erfolg von InPUD nachhaltig auszeichnen. InPUD konnte über das Projektende hinaus frühzeitig in den Fachbereich integriert werden. Der richtige Ansatz bei einer solchen Konzept-Übertragung ist, die Beteiligten – in dem Falle die Studierenden – zu fragen: „Wo ist das Problem?“ „Wo könnt ihr Kommunikationsunterstützung gebrauchen?“ Es ist wesentlich, erst zu hinterfragen, wo das Problem ist, wo Informationen fehlen und dann zu fragen, wie können solche Social-Web-Technologien helfen, das Problem zu lösen, und wie können sie erfolgreich eingeführt werden. Hier gibt es immer noch viel Forschungsbedarf.

Claus Weihs Bleiben wir mal beim Lehramt: Zusätzlich ist es so, dass das andere Studierende als die aus der Informatik sind, die vielleicht ein anderes Verhältnis zur Technik und zum Web haben. Man muss sich tatsächlich die Einzelsituation angucken, das sehe ich auch so.

Maria Tzankow Wo besteht aus Ihrer Sicht noch konkreter Forschungsbedarf? Was muss noch herausgefunden werden, so dass ein pragmatischer Output für die Zukunft gewährleistet ist?

Isa Jahnke Mit InPUD haben wir Informationsdefizite behoben. Hat der Informatikfachbereich dadurch einen höheren Output an Studierenden? Da wäre eine Evaluationsstudie interessant. Auch die Übertragung so einer technisch-organisatorischen Lösung wie bspw. InPUD ist noch zu untersuchen. Und um am Beispiel der Lehramtsstudiengänge zu bleiben: Ich vermute, dass es schon sehr viele informelle Netzwerke gibt, dass sich Studierende schon treffen. Da wäre also zu hinterfragen, wie diese Potentiale stärker genutzt werden können, um so eine Art Lehramtsstudien-Community möglicherweise mehr sichtbar zu machen im Sinne eines Forums wie InPUD.

Claus Weihs Ich kann die Forschungsseite nur aus der Informatik-Sicht beleuchten, weil ich kein Soziologe bin. Es wird immer klarer, dass man Systeme braucht, die möglichst einfach zu portieren sind. Das wird auch in der Forschung von

⁷ Kim (2000), Preece (2000), Wenger et al. (2002)

Softwaresystemen immer deutlicher. Ich denke, da müsste die Informatik etwas tun. Das ist nicht unbedingt nur hier das Problem, sondern generell.

Abraham van Veen Was ganz wichtig ist, ist ein Aspekt, der in dieser Diskussion öfter angesprochen wurde, nämlich: Wie kann ich die Authentifizierung der Information und der Kommunikation sicherstellen? Ich sitze hier ja nicht als Forscher, sondern als Anwender. Meine Rolle ist die des Managers. Ich muss solche Maßnahmen umsetzen. Das ist mit Sicherheit eine sehr interessante Fragestellung: Wie greifen Haupt- und Nebenrollen zusammen? Gibt es Mechanismen oder Faktoren, die dafür sorgen, dass das insgesamt eine Community mit „shared values“ ist und bleibt und auch in dem Sinne eine Kommunikation wirklich zum erwünschten Ziel beiträgt? Oder gibt es auch Faktoren, die auf Dauer dafür sorgen, dass das Ganze nicht funktioniert?

Isa Jahnke Bei InPUD2.0 wird jetzt diskutiert, dass wir einige Seiten als Wiki⁸ machen werden. Dann haben auch Studierende die Möglichkeit, eher statische Informationsseiten ändern zu können. Beispielsweise werden die Webseiten zu den verschiedenen Bachelor-Studiengängen in der Informatik mit den Nebenfächern weiterhin nur von den verschiedenen Administratoren geändert werden können. Aber bestimmte Informationen wie zum Beispiel zu den Übungsgruppen könnten als Wiki angelegt werden. Und das Forum bleibt weiterhin bestehen. Wir müssen weg von diesem festen Konzept und jedes Mal wieder neu überlegen: „Wo ist das Kommunikations-, Koordinations- oder Kooperationsproblem und was brauche ich, dass man das unterstützen und lösen kann?“

Und die ganz wichtige Frage, neben der Frage, wie ich es prinzipiell übertragen kann, ist die nach der Leidenschaft von und für eine Community. Kann man die übertragen? Wie kriege ich das hin, dass diese „passion“ auch andere Leute einfängt und die das dann weitertreiben.

Maria Tzankow Wir wagen einen Blick in die Zukunft. Der technische Sektor, darüber sind wir uns einig, unterliegt einem gravierenden Wandel. Stichwort Social-Web: Das Internet ist interaktiv und die Rollen wechseln, aus Verbrauchern werden Anwender und Anbieter, und alle Akteure können das Web aktiv gestalten. Wie sehen Sie den Wissenstransfer an der Uni in fünf Jahren hinsichtlich dieser neuen Entwicklungen? Was hat sich bis dahin geändert und wie würde für Sie die ideale Entwicklung aussehen?

⁸ Ein Wiki ist eine im World Wide Web verfügbare Seitensammlung, die von den Benutzern nicht nur gelesen, sondern auch online verändert werden kann. Wikis ähneln Content Management Systemen. Der Name stammt von „wikiwiki“, dem hawaiianischen Wort für „schnell“. (Wikipedia 2007)

Isa Jahnke Wenn sich eine Universität gut aufstellt, dann kriegt sie es hin, dass das Social-Web verzahnt wird mit der Organisation Hochschule. Und je besser das gelingt, so wäre meine These, desto besser gelingen Veränderungs- und Neugestaltungsprozesse. Weil Kommunikationswege und Feedbackschleifen einfach viel enger werden. Daraus kann man viel eher lernen.

Abraham van Veen In einem Zeitraum von fünf Jahren müssen wir viel mehr als Unternehmen dastehen, das ein deutliches Ziel vor Augen hat, und nicht nur sagt „Wir sind Universität“ – was sich auswirkt auf den Begriff Angehörige dieser Universität, auf den Begriff Community und dann auch darauf, welche Kommunikationsstrukturen zwischen welchen Personen gebraucht werden. Das sorgt schon für eine Neudefinition der Akteure, das sorgt auch im Sinne dynamischer Rollen dafür, dass ein Teil Nebenrollen Hauptrollen werden und umgekehrt. Ganz konkret gibt es erste Andeutungen und Schritte. Wenn ich mal ein ganz konkretes Beispiel nehme, Information über Studienbeiträge und wie gehen wir damit um. Ich habe gerade die Verantwortung für dieses Thema und vor allen Dingen für die Verwaltungsseite. Die ersten Informationen, die von den Hauptrollen kamen, also von den Mitarbeitern, die die Beiträge einnehmen und verwalten, waren unglaublich dürftig. Vor allen aus der Sicht unserer eigenen Angehörigen, den Studierenden. Ganz offensichtlich gibt es da kein Community-Verständnis. Da haben wir unter anderem mit der Fachschaft Informatik beschlossen, dass wir mit der Fachschaftsrätekonferenz ein Informationsblatt machen, das aber auch als Wiki im Netz ist, wo also jeder dazu beitragen kann. Und das ist unheimlich interessant, was da gefragt wurde. Auf einmal sieht man die eigentlichen Probleme, die keiner am grünen Tisch sah. Dann geht es nicht mehr nur um: „Ist doch klar, ab Sommersemester 500 Euro. Ein paar Befreiungsmöglichkeiten, das ist es. Was wollt ihr denn an Info haben, das ist doch deutlich? Das ist die Kontonummer.“ Auf einmal ist es nicht mehr so klar, es entsteht auf einmal eine ganz andere Form von Information, die sehr zweckdienlich ist in Bezug auf ein gemeinsames Ziel, sogar bei Studienbeiträgen!

Und in fünf Jahren denke ich, wenn wir erfolgreich sein wollen, dann müssen wir mit einer strategischen Zielsetzung operieren, die eine Community-Bildung bereits zur Folge hat. Deutlichere gemeinsame Werte, als es bis jetzt der Fall ist, und damit auch eine deutlich größere Betonung auf Kommunikationsstrukturen. Und da spielt dann das Internet eine Rolle im Sinne von: das leichter ermöglichen können.

Claus Weihs Ich bin ja nun Prorektor für Forschung, ich möchte das noch ergänzen aus der Forschungssicht. In den letzten Jahren hat sich schon viel getan. Durch die Exzellenz-Initiative hat sich etwas dramatisch geändert. Wir überlegen uns jetzt, ob es Communities gibt in der Universität, die sich noch gar nicht wirklich kennen, die also neu herausgearbeitet werden. Communities meint dort Forschungsgebiete, die an der Universität quer über die Fachbereiche bearbeitet werden, die aber nicht als Ganzes bearbeitet werden, sondern in Einzelaktivitäten. Das ist durchaus zu vergleichen mit der Situation von Studierenden. Die haben eigentlich auch alle das gleiche Ziel, verfolgen es aber mehr oder minder einzeln. Was sich geändert hat, ist, dass diese Communities jetzt identifiziert werden - im Augenblick noch von außen. Das wird sich aber ändern. Wir sind auf guten Weg, diese Anstöße von innen in die Wege zu leiten, diese Communities zu identifizieren. Dann werden diese Communities sicher durch die verschiedenen Kommunikationswege miteinander kommunizieren. Wenn man diesen Prozess der Identifikation tatsächlich auf eine andere Art und Weise tun könnte als durch Einzelanstöße, das wäre super. Ich sehe aber im Augenblick noch nicht, wie das passieren soll. Ich gebe Ihnen mal ein Beispiel. Wir hatten letztens einen Anruf aus dem Ministerium. Der Vertreter des Ministeriums hat uns gesagt: „Wir hätten ganz gerne in Dortmund einen Kunststoffcluster“. Da habe ich als Prorektor für Forschung im Stillen zu mir gesagt: „Ich kenne überhaupt niemanden an dieser Universität, der Kunststoff beforscht.“ Dann kriegte ich zwei Namen, und wie ein Lauffeuer hatten wir plötzlich zwanzig Namen zusammen von Kollegen, die in Richtung Polymere und Kunststoffe arbeiten. Die bilden jetzt ein Netzwerk. Es gab einen Workshop, es wird eine Broschüre geben, wir werden einen EU-Antrag stellen und so weiter. Die Vernetzung hat sich sozusagen verselbstständigt. Seit dem Augenblick, in der diese Community identifiziert wurde, arbeitet sie zusammen. Und das ist, denke ich, genau dasselbe wie bei den Studierenden: Wenn man die Information austauscht, dann hat man plötzlich eine Stärke, die vorher überhaupt nicht sichtbar war. Es wird darum gehen, wie man diese Communities auf die bestmögliche Art und Weise unterstützt. Da ist sicher so ein Netzsystem eine Möglichkeit. Ich denke mal, die Lethargie ist aber nicht nur auf der organisatorischen Seite zu sehen, sondern auch bei denjenigen, die das brauchen. Wenn die potentiellen Nutzer mündiger wären, dann würde so etwas viel einfacher gehen. Es ist noch nicht so weit, dass die Studierenden sagen: „Das sind unsere wirklichen Bedürfnisse. Macht das jetzt mal“ Aber genau da müssen wir hinkommen.

Isa Jahnke Wichtig ist, dass man auf die Bedürfnisse der verschiedenen Gruppen achtet. InPUD ist sehr stark online und nur wenig Face-to-Face, aber bei solchen Forschernetzwerken ist es, so sind zumindest meine Erfahrungen, dass dort Face-to-Face gewünscht ist. Gerade Forscher treffen sich gerne, um den anderen

oder die andere einschätzen zu können. Oder um zusammen Projektanträge zu schreiben. Wie es in fünf Jahren aussehen wird, zeigt uns so ein bisschen Großbritannien. Da ist eine starke Bewegung Richtung E-Science, „electronic science“, was nichts anderes bedeutet als Wissenschaftswissensmanagement. Das wiederum bedeutet: Wie kann ich, wenn ich zu meinen Forschungen Daten erhebe, diese auch anderen Forschern weltweit zur Verfügung stellen? Das geht so ein bisschen in die Richtung, was Herr Weihs eben gesagt hat, dass man auch auf der Ebene mal guckt, was kann Forschung und Vernetzung von Forschung durch E-Science als eine Community unterstützt werden. Rob Procter forciert dies als Direktor von diesem Institut in Großbritannien⁹ stark strategisch, und mittlerweile gibt es erste Konferenzen und Austauschmöglichkeiten dazu. Und in fünf Jahren werden wir auch in Deutschland viel stärker auch über dieses Konzept E-Science sprechen.

Maria Tzankow Frau Jahnke, Herr van Veen und Herr Weihs, ganz herzlichen Dank für die anregende und angeregte Diskussion. Und eine zusätzliche Anmerkung noch: Wer sich weiter und tiefer gehend informieren möchte: „Dynamik sozialer Rollen beim Wissensmanagement. Sozio-technische Anforderungen an Communities und Organisationen“, Dissertation Uni Dortmund, heißt die Publikation von Isa Jahnke. Sie ist 2006 im Deutschen Universitätsverlag erschienen.

Literatur

- Commsy (2007): Community-System der Universität Hamburg. <www.commsy.de>
- Jahnke, I. (2006): Dynamik sozialer Rollen beim Wissensmanagement. Sozio-technische Anforderungen an Communities und Organisationen. Wiesbaden
- Jahnke, I.; Volker M.; Herrmann, Th. (2005): input: Wissensmanagement zur Organisation des Studienverlaufs. Ergebnisse einer Studie. IN: Journal Hochschuldidaktik, Universität Dortmund, 16. Jg., Nr. 1, April 2005. Online verfügbar <http://www.hdz.uni-dortmund.de/index.php?id=94>
- Kim, A. J. (2000): Community building on the web. Secret strategies for successful online communities. Berkeley: Peachpit.
- Preece, J. (2000): Online Communities. Designing Usability, Supporting Sociability. Chichester et al.: Wiley & Sons, Ltd.
- Wenger, E.; McDermott, R.; Snyder, W. M. (2002): A Guide to managing knowledge : cultivating communities of practice. Boston
- Wikipedia (2007): Wikipedia. Die freie Enzyklopädie. <www.wikipedia.de> Zugriff: 24.06.2007

⁹ Gemeint ist das NCESS, The National Centre for e-Social Science, koordiniert von der Universität Manchester. (www.ncess.ac.uk)