Partizipatives Contentmanagement. Entwicklung von Webcommunities[1] für Hochschule und Wirtschaft

Baumgartner, P. und B. Dimai (2002). Partizipatives Contentmanagement. Entwicklung von Webcommunities für Hochschule und Wirtschaft. In: LearnTec 2002. 10. Europäischer Kongress und Fachmesse für Bildungs- und Informationstechnologie. U. Beck und W. Sommer. Karlsruhe, KKA Karlsruhe: 147-154.

Abstract

Web-Communities, communities of practise, online-Communities, Gemeinschaften, etc. sind viel gebrauchte Schlagwörter im wissenschaftlichen, wirtschaftlichen und alltagssprachlichen Vokabular. Die Suchmaschine Google erfasst über 4 Millionen Beiträge unter dem Suchbegriff „online-communities“, was vom inflationären Gebrauch dieser Wörter zeugt. Doch was steckt hinter dem scheinbaren Erfolgsgeheimnis dieser Begriffe? Ist es das Streben nach Sicherheit und Geborgenheit in einer immer flexibleren, sich ständig verändernden, globalen Welt? Ist es die ersehnte Loyalität, die sich sowohl kommerzielle Anbieter als auch nicht profitorientierte Institutionen von diesen Begriffen erhoffen?

Dieser Artikel erarbeitet aus einem sozialwissenschaftlichen Blickwinkel soziale Aspekte beim Aufbau von Webcommunities. Wir gehen dabei davon aus, dass Communities nicht eine dauerhafte, stabile, vorab definierbare und durch das (technische) System determinierte Entität bilden, sondern dass erst durch die Interaktion und Kommunikation zwischen Mensch(en) und Maschine (CMC – computerunterstützte Kommunikation) Communities entwickelt und prozesshaft weiterentwickelt werden. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen werden unterschiedliche webbasierte Plattformen (Plattform für kooperatives Arbeiten, Lern-Managementsysteme und Content-Managementsysteme) auf ihre Funktionalität bezüglich der Unterstützung von Community-Aktivitäten untersucht, wobei vor allem die Dimensionen „Interaktivität“ und „Partizipation“ als Bewertungskriterien herangezogen werden.

---

[1] Wir verwenden im folgenden den englischen Terminus „Communities“, denn eine Übersetzung des Begriffs durch „Gemeinschaft“, trägt unseres Erachtens eine zu eingrenzende, gesellschaftspolitische Konnotation mit sich und ist daher zu eng gegriffen.

Webcommunities – was ist denn das?

„People are the pulse of any community.“
(Preece 2000)

Oberflächlich ist der Begriff (Web-)Community leicht zu fassen, doch aufgrund seiner Inter- und Transdisziplinarität und der alltagssprachlich assoziierten Konnotationen erscheint es uns wichtig eine Abgrenzung des Begriffs vorzunehmen.

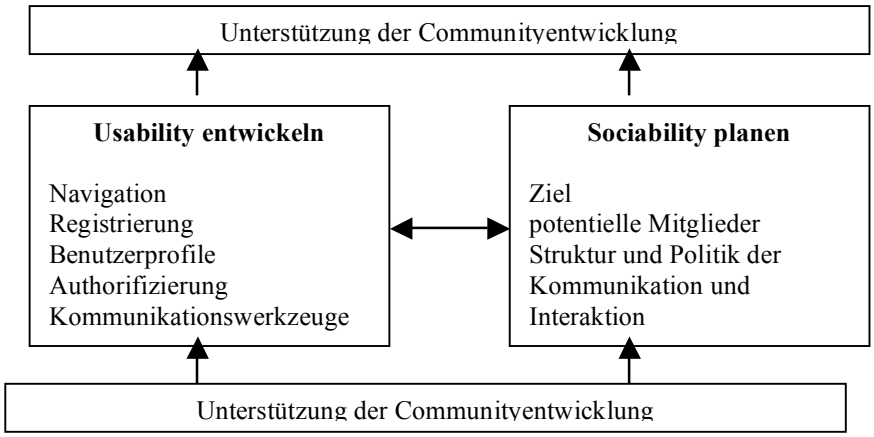
Webcommunities sind Gruppen von Personen mit ähnlichen Interessen/Zielen, die durch Kommunikation und soziale Interaktion, welche durch ein Informations- und Kommunikationssystem ermöglicht und getragen werden, eine gemeinsame Wissensbasis aufbauen (u.a. Kim 2000, Hagel/ Armstrong 1997, Preece 2000). Diese Definition ist nicht als Realdefinition zu verstehen, denn je nach Ziel und Intention der Community sind unterschiedliche Aspekte relevant und dominant.

Anlehnend an diese allgemeine Definition lassen sich Webcommunities durch folgende Charakteristika näher beschreiben:

- Mitglieder haben ein *gemeinsames Ziel*, Bedürfnisse bzw. spezifischen Interessenschwerpunkt. Dieser spezielle Fokus (geographischer Bereich, demographische Orientierung, thematischer Schwerpunkt, bestimmte Aktivität) hilft potentiellen Mitgliedern bei der individuellen Einschätzung der Community und unterstützt die OrganisatorInnen bei der anfänglichen Strukturierung der Community. Das Ziel beeinflusst stark das Interaktions- und Kommunikationsverhalten und den Charakter, die Kultur der Community. So sind z.B. empathische Aussagen eher in emotionalen, fürsorglichen Communities zu spüren, Aggressivität hingegen eher in religiösen, politischen oder kulturellen Communities. Allerdings sollte man sich immer im klaren sein, dass sich sowohl das Ziel als auch Struktur und Politik über die Zeit – im Prozess der Kommunikation und Interaktion – (ver-)ändern können.
- Da der Prozess der Interaktion und aktiven Partizipation die jeweilige Erscheinungsform der Communities prägt, ist das Vermögen, *Inhalt und Kommunikation zu generieren und rekursiv zu integrieren* ein entscheidender Unterschied zu anderen sozialen Systemen, wie z.B. Organisationen oder formalen Gruppen. Webcommunities entwickeln sich nicht nur durch Kommunikation und Interaktion, sondern sie werden dadurch buchstäblich erst geschaffen.
- *Wertschätzung als auch Informationen* werden von den Mitgliedern innerhalb einer selbst definierten Struktur und Communitypolitik bereitgestellt.. Dieses selbstorganisierte, situierte, individuelle und kollektive Lernen (Wenger/ Lave 1991, Wenger 1998) ist vielleicht der größte Vorteil einer Community.
- Es entwickelt sich über die Zeit der partizipativen Interaktion ein *gemeinsamer Kontext* von Konventionen, Regeln, Sprache, Machtkonstellationen,

Rollendifferenzierungen und Aufgaben, der dem konkreten Handeln Sinn und Bedeutung gibt.

Giddens (1992) „Dualität der Struktur“[2] aufgreifend, ist es klar verständlich, dass nur ein Oszillieren zwischen Usability[3] and Sociability die Kunst einer erfolgreichen Community darstellt. Communities können und sollen nicht vorab durch die Systemdesigner endgültig definiert werden, sondern entwickeln im Prozess der computerunterstützten Kommunikation und Interaktion ihre eigene Identität, Struktur und Kultur.



Graphik 1: Prozess der Communityentwicklung (vgl. Preece 2000, 27)

Schritt für Schritt zur erfolgreichen Community

Welche sozialen als auch systemtechnischen Dimensionen sollten beim Aufbau einer Webcommunity beachtet werden?

Im folgenden werden vier soziale Aspekte angesprochen, die durch eine optimierte Usability unterstützt werden.

---

[2] Diese Theorie besagt, dass sich Struktur und Handlung wechselseitig bedingen. Es bedarf einer Struktur um Handeln zu ermöglichen, welches wiederum rekursiv die Struktur entgrenzt.

[3] Die kognitiven und physischen Fähigkeiten der BenutzerInnen liefern die Grundlage für die konkrete Gestaltung der Usability, die synchrone (Chat, MUD’s und MOO’s, virtuelle Welten, Videokonferenz,...), asynchrone (Email, Listserver, Bulletin,...) und gemischte (webbasierte Plattformen) Interaktion unterstützt.

- Die Erstanmeldung/ *Registrierung* ist das Inklusionsverfahren[4], welches einem anonymen Besucher eine erste Rolle, eine allgemeine virtuelle Identität zuweist und somit eine Selbst- und Fremdidentifizierung ermöglicht. In einem detaillierteren Schritt der *Authentifzierung* werden Mitgliederprofile kreiert, die es den Teilnehmern erleichtern, gezielte soziale Beziehungen mit relevanten Personen aufzubauen. Öffentliche und private Profile geben Auskunft über Identität, Rolle, Aufgabe und Geschichte der Person im Kontext der jeweiligen Community.
- Je nach Engagement und aktiver Partizipation ist eine unterschiedliche Partizipation und *Rollenübernahme* möglich. Neue Mitglieder verschaffen sich einen Überblick, indem sie passiv das soziale Geschehen beobachten. Bestimmte Personen verharren lange in der Position eines „Lurkers"[5] ohne Sanktionen oder den Ausschluss zu fürchten. Diese „legitimierte periphere Partizipation" ermöglicht es AnfängerInnen, sich ohne tragende Verantwortung in diesem neuen sozialen Kontext zu orientieren und Position zu beziehen. Andere TeilnehmerInnen können die Rolle von Provokateuren einnehmen, die durch ihre kontroversiellen Aussagen das Gleichgewicht in positiver wie negativer Richtung beeinflussen können. Virtuelle Communities sind aber keine archaischen Gebilde, worin alle gleiche Möglichkeiten, Rechte, Pflichten und Aufgaben erfüllen. Besonders unter dem Aspekt, dass soziale Kontrollinstanzen des täglichen Lebens nicht greifen, ist es wichtig *Rollendifferenzierungen* vorzunehmen. Durch *Authorifizierung* werden Führungsrollen wie z.B. Moderatoren, Redakteure, Tutoren, Instruktoren, Hosts und Mediatoren geschaffen, welche helfen den (virtuellen) Raum und Rahmen abzugrenzen und auf die Einhaltung vorab und gemeinsam definierter Kommunikations- und Verhaltensregeln (terms of use and agreement) zu achten. Besonderes Augenmerk wird auf die Missachtung der Kommunikationsstruktur durch sogenannte Flaming und Spamming[6] gelegt, wobei von außen bzw. hierarchisch oberhalb nur eingegriffen wird, falls die Selbstorganisation und das Selbstmanagement der Community nicht selbstregulierend wirkt.
- Regeln, Netiquetten[7] und Sanktionen versuchen das soziale Verhalten in einem sozio-technischen Kommunikationssystem zu regeln. Indem auch Hinweise auf technische Features in die Verhaltensorientierung eingebaut sind, wird innerhalb der Kontrollmechanismen versucht, eine Symbiose zweier autonomer Systeme – Mensch und Technik –zu bilden.

---

[4] Zum Thema der Inklusion/ Exklusion, ein wichtiges soziales Phänomen der Grenzziehung sozialer Systeme zu ihrer Umwelt, siehe Luhmann „Soziale Systeme" (1984) und „Soziologische Aufklärung 6" (1995).

[5] to lurk = sich verdeckt halten, herumschleichen: Die Beiträge in einem Diskussionsforum lesen, aber nicht aktiv an der Diskussion teilnehmen.

[6] Flames ist der Terminus für aggressive, unsittliche Attacken, spam ist der Fachausdruck für oberflächliches, zielloses und unerwünschtes Geplauder (vgl. auch spam mail).

[7] Netiquette (zusammengesetzt aus Net und Etiquette) versucht den anarchistischen Verhaltenscodex von Offenheit, Toleranz und emotionaler Nähe als Grundlage der CMC in Regeln zu fassen.

Interaktivität und Partizipation von webbasierten Plattformen

Die Software begrenzt durch ihre Usability, ihre Funktionalität und systeminterne Struktur den Raum, in dem sich eine Community entwickeln kann und in dem gewissen Aktivitäten ermöglicht bzw. andere ausgeschlossen werden.

Je nach Bedürfnis und Ziel der Community sind unterschiedliche computerunterstützte Kommunikationswerkzeuge von Bedeutung. Z.B. zielen Online Learning Communities mehr auf die Förderung von Interaktivität, als eine wichtige Dimension des sozialen Lernens, wohingegen Expertencommunities ihre Struktur und den Inhalt auf einer gleichberechtigten Partizipation ihrer Mitglieder aufbauen.

Robin Mason (1998) unterscheidet in ihrer Untersuchung drei Stufen von Virtualisierung: Das Materialdepot, welches wenig online Interaktivität aufweist und hauptsächlich für inhaltliche Downloads verwendet wird, ein „Übergangsmodell", welches die angebotenen Materialien bereits mit online Aktivitäten (Chats, Webforen, Kommunikation über (interne) Email) partiell unterstützt und ein kollaboratives Modell, wo virtuelles Lernen mit Online-Diskussionen und gemeinsamen Problemstellungen, die über das Netz bearbeitet werden, im Mittelpunkt stehen.

Anlehnend an die drei Arten der Interaktion kann man auch drei Phasen der Partizipation erkennen: das Materialdepot und das „Übergangsmodell" sind in ihrer Funktionalität und Struktur den ersten zwei Interaktionsmodellen von Robin Mason ähnlich. Das integrierte Modell zielt sehr stark auf eine kollaborative Weiterentwicklung durch das gemeinsame Generieren, Diskutieren und Integrieren von dynamischen Inhalt und Struktur.

Arten von webbasierten Plattformen

Im folgenden werden vier Arten webbasierte Plattformen, die in ihrer konkreten Ausformung im Bildungsbereich als open source erhältlich sind, kurz vorgestellt:

- Plattform für kollaboratives Arbeiten (CSCW)[8]: Das System bietet Werkzeuge und Instrumente für kooperatives Arbeiten im Netz, wobei es insbesondere für die Zusammenarbeit regional verteilter, gleichberechtigter Arbeitsgruppen eingesetzt wird.
- Lernplattformen (LMS)[9]: Wesentliche Aufgabe dieser webbasierten Lernmanagementsysteme ist es Lerninhalte über das Internet zu vermitteln und den individuellen und kollektiven Lernprozess organisieren zu helfen.

---

[8] Ein weit verbreitetes System ist der BSCW Server (Basic Support for Cooperative Work): http://bscw.gmd.de

[9] Detaillierte Informationen über Funktionen, Usability und Arten von LMS siehe den Artikel „Weltweiter Vergleich von webbasierten Lernplattformen" von Peter Baumgartner in diesem Tagungsband. Ein europäischen Produkt, das auf den bekannten Hyperwave Server aufsetzt, ist die eLearning Suite: www.hyperwave.at

- Content Managementsystem (CMS)[10]: Dieses System dient BenutzerInnen, die je nach Profil mit unterschiedlichen Rechten ausgestattet sind, als kommunikative und interaktive Informationsgenerierung und Informationsaustausch.
- Learning und Content Managementsystem (LCMS): Dieses System kombiniert die Kursmanagementfähigkeiten einer LMS mit den Möglichkeiten der Entwicklung und Verwaltung dynamischer Inhalten eines CMS. Da diese Systeme sich erst entwickeln und es noch kaum ausgereifte Beispiele gibt, wollen wir in diesem Beitrag darauf nicht näher eingehen.

Funktionalität webbasierter Plattformen in Bezug auf Communityentwicklung

Je nach Art, Bedürfnissen und Zielen der Community erfolgt die bewusste Auswahl der Software, wobei bedacht werden soll, dass die oben erwähnte Plattformen in ihren Funktionen den Prozess der computerunterstützten Kommunikation und Interaktion innerhalb der jeweils speziellen Community unterschiedlich eingrenzen und ermöglichen.

Funktionen von Plattformen für das kollaborative Arbeiten

Für die virtuelle Zusammenarbeit gleichberechtigter Mitglieder eines (Arbeits-) Teams, einer (Arbeits-)Gruppe eignet sich diese Software, denn sie bietet einen nach außen geschlossenen Arbeitsplatz, der nur durch Einladung bzw. Registrierung eines Gruppenmitglieds erweitert werden kann.

Zusammenfassend kann man folgende Funktionsbereiche festhalten:

- Unterstützung virtueller Teamarbeit
- gemeinsamer, geschlossener Arbeitsbereich
- Koordinations- und Kommunikationswerkzeuge
- Prozessmonitoring (z.B.: in Form einer Versionskontrolle bei gemeinsam zu entwickelnder Unterlagen)
- (rückwirkende) Einflussnahme auf den Prozess
- Entscheidungs- und Bewertungshilfen

Plattformen für das kollaborative Arbeiten können für ganz bestimmte, eingegrenzte Ziele (Arbeitsaufgaben) Funktionen der Communitybildung übernehmen. Da aber der Arbeitsauftrag – warum man/frau sich zusammenfindet – extern vorgegeben ist und auch die Präsentation der Ergebnisse nicht mehr innerhalb der (notwendigerweise) anders strukturieren Arbeitsplattform stattfindet, sind Werkzeuge des kollaborativen Arbeitens nur beschränkt zur Communitybildung geeignet.

Funktionen von webbasierten Lernumgebungen

Ohne hier näher ins Detail[11] zu gehen, lassen sich fünf Funktionsbereiche unterscheiden:

---

[10] Manila, auf UserLand Frontier (http://manila.userland.com) basierend, ist ein CMS, welches im Bildungsbereich als Testversion relativ kostengünstig erhältlich ist.

- Präsentation von Inhalten
- Aufgaben und Übungen
- Kommunikations- und Interaktionswerkzeuge
- Evaluations- und Bewertungshilfen
- Administration

Da sich Lernplattformen hinsichtlich ihrer didaktischen Konzepte (von instruktionalistischen Modellen bis hin zu konstruktivistischen Ansätzen) sehr stark unterscheiden, ist es sehr schwierig eine allgemeine Aussage hinsichtlich ihrer Fähigkeit zur Communitybuilding zu machen. Generell kann allerdings gesagt werden, dass durch die notwendige starke Personalisierung, die sowohl für die Evaluierung des Lernfortschrittes als Steuerung des Lernprozesses notwendig ist, der freien Communityentwicklung enge Grenzen gesetzt sind.

Funktionen von Content Managementsystemen

CMS bieten den Raum um Inhalt durch die Mitglieder entwickeln zu lassen und über eine prozesshafte interaktiv Kommunikation eine inhaltliche und strukturelle Organisation der Community aufzubauen.

Für CMS lassen sich folgende Funktionsbereiche herausarbeiten:

- Erstellung und Präsentation von Inhalten
- Management und Organisation von Inhalten
- Verteilung und Integration von Inhalten
- Generierung dynamischer Inhalte (Datenbank)
- flexible Rollengestaltung und -entwicklung

Unserer Ansicht nach sind CMS von den vier Plattformen, die wir hier kusorisch beschreiben, am Ehesten geeignet, die Bildung von Webcommunities anzuregen. Weil die Entwicklung von Content nur parallel mit der Entwicklung von Strukturen (in die dieser Content abgelegt wird, gesucht und gefunden werden muss) vor sich gehen kann, diese Strukturen aber selbst wieder das Generieren von (neuen, anders strukturierten) Content anregt, ergibt sich eine intrinsische Feedbackschleife. In diesem dynamischen Prozess wachsen nicht nur Content und die Verantwortlichkeit der Mitglieder, sondern es wächst auch die Community, weil immer mehr (neue) Mitglieder in diesen Prozess hineingezogen werden.

Literatur

Britain, Sandy/ Lieber, Oleg. (o.J.) A Framework for Pedagogical Evaluation of Virtual Learning Environments (http://www.jtap.ac.uk/reports/htm/jtap-041.html, zuletzt zugegriffen 27.02.2002)

Giddens, Athony. (1992) Die Konstitution der Gesellschaft: Grundzüge einer Theorie der Strukturierung. Frankfurt, Main (u.a.): Campus-Verlag

---

[11] Vgl. ausführlicher die umfassende Beschreibung von Britain/Liber o.J.)

Hagel, John/ Armstrong, Arthur G (1997) Net Gain – Profit im Netz: Märkte erobern mit virtuellen communities. Wiesbaden: Gabler

Kim, Amy Jo. (2000) Community Building On the Web: Secrete Strategies for Successful Online Communities. Berkeley: Peachpit Press

Lave, Jean/ Wenger, Etienne (1991) Situated Learning : Legitimate Poeripheral Participation. Cambridge: Cambridge University Press

Luhmann, Niklas (1995) Soziologische Aufklärung 6: Die Soziologie und der Mensch. Opladen: Westdeutscher Verlag

Robin, Mason (1998) Models of Online Courses. ALN Magazine Bd. 2, Nr.2. (http://www.aln.org/alnweb/magazine/vol2_issue2/Masonfinal.htm, zuletzt zugegriffen am 27.02.2002)

Preece, Jenny (2000) Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability. Chichester (u.a.): Wiley

Wenger, Etienne (1998) Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity. Cambridge (u.a.): Cambridge University Press