

Informationstechnische Unterstützung selbstorganisierter Freelancer-Netzwerke

Matthias Finck, Monique Janneck, Horst Oberquelle, Arno Rolf

Fachbereich Informatik, Universität Hamburg

Zusammenfassung

Anhand zweier Fallstudien von Freelancer-Netzwerken zeigen wir, dass *Niedrigschwelligkeit* ein zentrales Kriterium für den erfolgreichen Einsatz informationstechnischer Unterstützung selbstorganisierter Netzwerke ist und erarbeiten entsprechende Hinweise für deren Gestaltung und Bereitstellung.

1 Selbstorganisierte Freelancer-Netzwerke

Bislang wurden in Arbeiten zu virtuellen Verbänden vor allem zwei Typen von Gemeinschaften untersucht: Auf der einen Seite Intranets und webbasierte Gemeinschaften mit klar ökonomischer Ausrichtung, z.B. innerhalb von Organisationen, auf der anderen Seite Online-Gemeinschaften mit dem Ziel des sozialen Austausches und häufig Hunderten oder Tausenden NutzerInnen und hoher Fluktuation, wie z.B. Selbsthilfe- oder Interessengruppen.

Wir betrachten in diesem Beitrag zwei Netzwerke selbstständiger BeraterInnen aus den Bereichen IT- und Management-Consulting, Organisationsentwicklung und Training, die eine Mischform darstellen und sich somit im Spannungsfeld zwischen ökonomischen und sozialen Aktivitäten befinden. Sie nutzen ihre Netzwerke sowohl zum fachlichen bzw. sozialen Austausch und zur Weiterbildung als auch zur Unterstützung ihrer Aktivitäten am Markt und greifen dabei auf informationstechnische Unterstützung zurück – in diesem Fall die webbasierte Kooperationsplattform CommSy¹. Die Netzwerke zeichnen sich durch Selbstorganisation, einen geschlossenen Charakter, eine starke persönliche Interaktion der Mitglieder, eine gewisse Kontinuität und eine wirtschaftliche Ausrichtung aus.

¹ <http://www.commsy.de>

2 Niedrigschwellige Gestaltung und Bereitstellung informationstechnischer Unterstützung

Die Untersuchung der beiden Fallstudien mittels *Gruppeninterviews* und *Fragebögen* zeigte, dass in selbstorganisierten Netzwerken mit einem hohen Maß an freiwilliger Kooperation Informationstechnik wie z.B. Groupware nur dann eine Unterstützung bietet, wenn der Zu- und Umgang für die Mitglieder möglichst *niedrigschwellig* ist. Andernfalls verzichten die Beteiligten auch im Bewusstsein möglicher Nachteile, wie z.B. umständlichere Materialverwaltung oder Terminkoordination, eher auf die Verwendung solcher Systeme. Wir leiten daraus folgende Implikationen für die Gestaltung und Bereitstellung informationstechnischer Unterstützung ab:

2.1 Gestaltung der Softwareunterstützung

Einfacher Zugang: Die Plattform zur Netzwerkunterstützung sollte möglichst einfach zu benutzen sein. Eine Orientierung an Basisfunktionalitäten, die flexibel für verschiedene Zwecke nutzbar gemacht werden können, trägt hierzu bei, zumal die Beteiligten ohnehin meist zusätzliche Medien für spezielle Zwecke nutzen (z.B. spezielle Projektmanagement-Tools ihrer Kunden, vgl. *Einbettung in die vorhandene Infrastruktur*). Ein einfacher, zeit- und ortsunabhängiger Zugang wird z.B. durch eine webbasierte Anwendung, die mittels aktueller Browser ohne zusätzliche Plug-Ins o.ä. genutzt werden kann, ermöglicht.

Gleichberechtigte Teilhabe: Die flachen Netzwerkhierarchien sollten ihre Entsprechung in einer einfachen Rechtestruktur finden, die eine gleichberechtigte Teilhabe der Mitglieder ermöglicht. Das für die Zusammenarbeit nötige Vertrauen der Mitglieder muss über soziale Aushandlungsprozesse gefördert werden (vgl. *Vereinbarung von Nutzungskonventionen*). Die Softwareunterstützung kann dies fördern, indem die Handlungen der Beteiligten im System transparent gemacht werden, um z.B. das Verhältnis zwischen Geben und Nehmen nachvollziehbar zu machen und bei Missverhältnissen eingreifen zu können.

Dynamische Anpassung an Netzwerkstrukturen: Die Gestaltung des Systems muss die dynamischen, themen- und projektorientierten Teambildungsprozesse und Aktivitäten im Netzwerk unterstützen, indem insbesondere die Mitglieder und ihre Qualifikationen sowie die im Netzwerk bearbeiteten Themenfelder abgebildet und flexibel (um-) strukturiert werden können.

Einbettung in die vorhandene Infrastruktur: In einem selbstorganisierten Netzwerk muss mit einer inhomogenen informationstechnischen Ausstattung der Beteiligten gerechnet werden. Die eingesetzte Technologie sollte daher plattformunabhängig sein. Zudem sind etablierte Kommunikationsmedien und -kanäle (insbesondere zu Kunden) zu beachten. Die informationstechnische Unterstützung des Netzwerks muss sich daher in die vorhandene Infrastruktur bzw. den etablierten Medienmix einbetten.

2.2 Organisation von Moderation und Bereitstellung

Explizite Rollenzuweisung: Auch in selbstorganisierten Netz-Gemeinschaften ohne formale Leitung übernehmen bestimmte Personen (häufig besonders engagierte und aktive Mitglieder) bestimmte Rollen (z.B. Moderations- oder Administrationsaufgaben), auch wenn diese nicht explizit so benannt sind und sich meist erst im Laufe des Prozesses herauskristallisieren. Sie leisten damit einen wichtigen Beitrag zu Entwicklung und Fortbestand der Gemeinschaft. Diese Rollen sollten nicht nur implizit übernommen, sondern explizit benannt und bestimmten Personen zugewiesen werden, da ihre Tätigkeit andernfalls von den übrigen Mitgliedern u.U. ambivalent beurteilt oder sogar als Anmaßung verstanden wird.

Vereinbarung von Nutzungskonventionen: Die Etablierung von Konventionen und Spielregeln schafft Verlässlichkeit bei der Nutzung und hilft somit, einen vertrauensvollen Umgang sowie die wichtige Balance zwischen Geben und Nehmen zu fördern. Nutzungskonventionen sollten in einem gemeinsamen Prozess entwickelt und immer wieder verändert werden können, wobei es darauf ankommt, diese Konventionen nicht technisch in einem System zu implementieren, sondern im sozialen Miteinander gemeinsam zu etablieren. Die Möglichkeit einer gleichberechtigten Teilhabe an diesem Prozess ist wichtig für eine hohe Akzeptanz der Maßnahmen. Die erzielten Vereinbarungen sollten in geeigneter Form transparent und für alle Beteiligten zugänglich festgehalten werden.

Einfache Bereitstellung: Die einzelnen Nutzer sollten von Administrations-, aber auch Installations- und Wartungsaufwand möglichst entlastet werden. Bei knappen finanziellen Ressourcen stellt der Einsatz von Open Source-Software wie z.B. CommSy eine interessante Alternative dar. Ggf. ist die Auslagerung von Hosting, Administration und Support an externe Anbieter möglich. Sollen diese Aufgaben aus Kosten- oder anderen Gründen ebenfalls durch das Netzwerk selbst geleistet werden, ist die verbindliche Benennung eines hierfür Verantwortlichen unabdingbar (vgl. *Rollenzuweisung*).

Kontaktinformation

Matthias Finck, Monique Janneck; Horst Oberquelle, Arno Rolf
Fachbereich Informatik, Universität Hamburg, Vogt-Kölln-Str. 30, 22527 Hamburg
{finck | monique.janneck | oberquelle | rolf}@informatik.uni-hamburg.de