

Zur Nutzung einer Kooperationsplattform: Befragung von Nutzenden des BSCW-Systems

Bettina Törpel, Steffen Budweg, Peter Mambrey,
Uta Pankoke-Babatz, Meik Poschen, Dian Tan

Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT

Im Rahmen des vom BMBF geförderten Projektes Winn (Wissensgenese und -verteilung als Innovationsmotor, BMBF-Projekt Kz. 0415051) untersuchten wir, wie technische Systeme zur Unterstützung von interorganisationaler Zusammenarbeit genutzt werden. Unsere Analyse konzentrierte sich auf die Nutzung des BSCW Shared Workspace Systems.

Das webbasierte BSCW Shared Workspace System (siehe z.B. Bentley et al. 1995; Appelt 1997; Appelt 2001) wurde zur Unterstützung asynchroner, geographisch verteilter Zusammenarbeit entwickelt. Übliche Web-Browser werden als Clients genutzt, um auf den BSCW-Server, auf dem die Daten und Arbeitsbereiche liegen, zuzugreifen. Die Arbeitsbereiche werden von den Nutzenden selbst eingerichtet und verwaltet. Hier können unterschiedliche Arten von elektronischen Objekten in den gemeinsamen Web-Verzeichnissen abgelegt werden. Weitere Funktionalitäten - Modifikation von Zugriffsrechten, Versionsmanagement, temporäre Sperrmechanismen, Awarenessfunktionalitäten, Kalender, Adressbuch, Schnittstellen zu synchronen Kommunikationsfunktionen und vieles mehr - stehen zur Verfügung.

Der Server des Fraunhofer-Institutes FIT, Sankt Augustin, ist frei zugänglich (<http://bscw.gmd.de>); für Privatpersonen, Schulen und Universitäten ist die Nutzung kostenlos. Der öffentliche BSCW-Server ist mit über 80 000 eingetragenen Nutzern der weltweit größte.

Um Hinweise zur Nutzung von BSCW zu erhalten, befragten wir Nutzer des Systems mittels eines Web-Fragebogens. Die Untersuchung ist explorativ und zielt auf Deskription. Der in deutscher Sprache verfasste Fragebogen beinhaltete ca. 230 Items. Die Erhebung fand über einen Zeitraum von neun Wochen (12.07. bis 12.09.2001) statt.

Der Fragebogen wurde von 243 Personen ausgefüllt. Die meisten sind Nutzende des öffentlichen BSCW-Servers. Drei Viertel (78 %) der Befragten sind Männer; die Altersspanne reicht von zehn bis 63 Jahren. Das Bildungsniveau der Teilnehmer ist sehr hoch: 80 Prozent haben Hochschulreife und 66 Prozent einen Hochschul- oder Fachhochschulabschluss; 15 Prozent befinden sich noch in beruflicher Ausbildung. Zwei Drittel der Befragten nutzen BSCW schon länger als ein Jahr, davon die Hälfte sogar länger als zwei Jahre. Etwa die Hälfte aller Befragten nutzt BSCW mehrmals wöchentlich, weitere 23 Prozent sogar mehrmals täglich.

Auch vom öffentlichen Server aus wird BSCW häufig im beruflichen Umfeld eingesetzt: von 74 Prozent der Befragten. Ausschließlich außerhalb des beruflichen Bereichs nutzen nur sieben Prozent der Befragten BSCW. Korrespondierend gaben 69 Prozent der Befragten an, BSCW kaum oder überhaupt nicht mit Personen zu nutzen, die zu ihrem privaten Umfeld gehören. Gemeinsam mit Personen innerhalb ihres eigenen Teams nutzen 75 Prozent aller Befragten BSCW; gut 67

Prozent der Befragten nutzen BSCW mit Personen, die derselben und 47 Prozent der Befragten mit Personen, die anderen Firmen, Organisationen oder Institutionen angehören. Der Kontext der Aus- und Weiterbildung ist ein typisches Anwendungsfeld für BSCW; hierfür nutzt etwa die Hälfte der Befragten BSCW. Fast alle Befragten (88 %) nutzen BSCW als *gemeinsame Ablage*, 82 Prozent setzen BSCW für *längerfristige gemeinsame Tätigkeiten* ein. Die Mehrheit (60 %) der Befragten *bearbeitet gemeinsam mit anderen Personen Dokumente* in BSCW. 54 Prozent der Befragten erfahren über BSCW, *woran andere arbeiten*. Drei Viertel der Befragten gehen davon aus, dass ihre im BSCW-System abgelegten Dokumente auf jeden Fall von den anderen Gruppenmitgliedern gelesen werden.

Die meisten von ihnen (71 %) sind Mitglied in bis zu fünf Arbeitsbereichen; an mehr als zehn Arbeitsbereichen nehmen nur 13 Prozent der Befragten teil. Die Möglichkeit, von verschiedenen Orten auf BSCW-Arbeitsbereiche zuzugreifen, wird rege genutzt: 86 Prozent der Befragten nutzen BSCW von zuhause aus, 71 Prozent vom Arbeitsplatz, 46 Prozent von öffentlichen Rechnerräumen, 21 Prozent mobil von unterwegs und 21 Prozent vom Computer anderer Personen aus. Die Frage nach der Anzahl der Mitglieder in ihrem *größten* Arbeitsbereich beantworteten über 70 Prozent der Befragten mit einer Zahl bis 30 Mitglieder. Die Angaben zur Größe eines besonders *wichtigen* Arbeitsbereichs lagen bei zwei Drittel (67 %) der Befragten im Bereich bis 20 Mitglieder.

Um einen Eindruck von den Infrastrukturen der BSCW-Nutzer im Hinblick auf weitere elektronische Arbeitsmittel zu bekommen, fragten wir nach Verfügbarkeit und Nutzung einer Reihe gängiger elektronischer Arbeitsmittel (E-Mail, Newsgroups, Chat, Instant Messaging, Videokonferenz, Telekonferenz, Workflowsystem, Shared Workspace, Webseiten im Intranet, Webseiten im Internet, Datenbanken, Elektronischer Organizer). Welche Mittel vorhanden sind und genutzt werden, ist bei den Befragten ganz unterschiedlich; die Nutzung von BSCW findet in ausdifferenzierten Infrastrukturen von weiteren Medien statt. Entsprechend ist davon auszugehen, dass BSCW-Nutzung jeweils im Zusammenspiel mit anderen Mitteln unterschiedlich verläuft (zur Unterschiedlichkeit von Infrastrukturen und Aneignungsmustern siehe auch Törpel et al. 2002).

Für die Erhebung tatsächlicher Nutzungspraxis und für die Verbesserung von Kooperation und Arbeitsorganisation greift der quantitative Ansatz zu kurz. Hierfür ist direktes Fragen und gemeinsames Nachdenken erforderlich. In einer zweiten Phase dieses Projekts wird deshalb diese Befragung um qualitativ erhobene Einzelfallstudien zu kooperativem technikgestütztem Arbeiten ergänzt.

Appelt, W. (1997): Kooperation auf Basis des World-Wide Web - Das BSCW System des CoopWWW Projekts. In: Lehner, F.; Dustdar, S. (Hrsg.): *Telekooperation in Unternehmen*. Wiesbaden: Gabler. S. 151-168.

Appelt, W. (2001): What Groupware Functionality do Users Really Use? In: Klöckner, K. (Hrsg.): *Proceedings of the 9th Euromicro Workshop on PDP*, Mantua, Italien, Februar 2001, Los Alamitos, CA: IEEE Computer Society Publications.

Bentley, R.; Horstmann, T.; Sikkil, K.; Trevor, J. (1995): Supporting Collaborative Information Sharing with the World Wide Web: The BSCW Shared Workspace System In: *The World Wide Web Journal: Proceedings of the 4th International WWW Conference*, Issue 1, Dezember 1995, S. 63-74.

Törpel, B.; Pipek, V.; Rittenbruch, M. (2002): Evolving Use of Groupware in a Service Network. Erscheint in: Andriessen, E.; Heeren, E.; Hettinga, M.; Wulf, V. (Hrsg.): *Computer Supported Cooperative Work – The Journal of Collaborative Computing, special issue on „Evolving Use of Groupware“*.