

Räumlich verteilt, und dennoch informiert

In Organisationen lassen sich eine Vielzahl von Technologien einsetzen, um schnell und einfach einen Überblick darüber zu bekommen, wie sich Teammitglieder verhalten, wie sie denken, oder über welches Wissen sie verfügen. Ein Fluch oder ein Segen? Dieser Blitz zeigt auf, welche Chancen und welche Risiken mit solchen Technologien einhergehen.

Stellen Sie sich vor, Sie halten eine Präsentation vor Kollegen. Was sehen Sie, während Sie Zahlen und Fakten vortragen? Sie sehen, ob der Raum gut gefüllt ist. Sie erkennen, was die Mitarbeiter tatsächlich machen. Wer hört aufmerksam zu? Wer vertieft sich in das Handout, welches Sie ausgeteilt haben? Wer tippt am Smartphone herum? Und schließlich erkennen Sie vielleicht in einigen Gesichtern, wie Ihre Präsentation wirkt. Ein kleines Kopfnicken hier, ein Stirnrunzeln dort. Häufig verwenden wir solche Informationen, um unser Verhalten anzupassen, zum Beispiel indem wir etwas genauer erklären, wenn jemand mit der Stirn runzelt. Und nun stellen Sie sich vor, dass Sie dieselbe Präsentation in einem leeren Raum aufnehmen und dies per Livestream gesendet wird. Sie wissen nicht, ob Ihnen jemand zuschaut, und selbst wenn sie es wüssten, wüssten Sie nicht, womit die Zuhörer tatsächlich beschäftigt sind. Anerkennende oder ablehnende Reaktionen erfahren Sie erst gar nicht. Dies ist ein typisches Phänomen in räumlich verteilten Teams: Es fehlen wichtige Kontextinformationen.

Kontext herstellen

Eine Vielzahl von technologischen Entwicklungen zielt darauf ab, auch für räumlich verteilte Teams jene Reichhaltigkeit herzustellen, die man aus der Kommunikation von Angesicht zu Angesicht kennt. Diese Technologien, die auch als „Group Awareness-Tools“ bezeichnet werden, beruhen darauf, dass jede Aktivität von Teammitgliedern an ihren Computern protokolliert, zentral gespeichert und an andere Personen in der Organisation zurückgemeldet werden kann. Wenn man sehen kann, ob die Kollegin an einem anderen Standort gerade an ihrem Rechner sitzt, oder ob sie an dem Dokument arbeitet, an welchem man noch bis gestern saß, ist man besser über Arbeitsabläufe in einem Team informiert und kann organisatorischen Aufwand reduzieren (z.B. koordinieren, wer das Dokument wann bearbeitet).

Der mögliche Nutzen

Damit sind die Potenziale von Group Awareness-Tools aber längst nicht ausgeschöpft – man kann einen echten Mehrwert schaffen, indem Informationen an die Gruppe gespiegelt werden, die man bei der Kommunikation von Angesicht zu Angesicht nicht immer parat hat, z.B.: Über welches *Wissen* verfügen meine Kommunikationspartner? Welche *Meinungen* gibt es zu einem strittigen Thema im Team? Um über solche Fragen zu informieren, greift man auf zwei Prinzipien zurück: Bewertung und Aggregation. *Bewertung* bedeutet, dass Teammitglieder aufgefordert werden, ihre Sichtweise – z.B. in Bezug auf eine Präsentation – auf einer Skala zu beurteilen. *Aggregation* bedeutet, dass diese Urteile nicht personenge-

bunden zurückgemeldet, sondern über die einzelnen Personen aufsummiert werden. Dies sei an einem Beispiel erläutert: Mitglieder eines Teams werden aufgefordert, zu notieren, welches sie als die wichtigsten Ziele ihrer Arbeitseinheit begreifen. Diese Ziel-Statements werden anonym gesammelt und stehen dem Team im Intranet zur Verfügung. Nun können alle Teammitglieder anonym bewerten, wie sehr sie jedem Ziel-Statement zustimmen. Die Bewertungen werden durch das Tool aggregiert und zurückgespiegelt. Dabei können die einzelnen Aussagen z.B. automatisch so sortiert werden, dass Ziele mit der höchsten Zustimmung, die somit am ehesten umgesetzt werden sollen, oben stehen. Möchte ein Team hingegen wissen, ob es konflikthafte Vorstellungen innerhalb der Gruppe gibt, dann können die Aussagen nach der Unterschiedlichkeit der Bewertungen sortiert werden. Gerade bei solchen konflikthafte Vorstellungen kommt es darauf an, wie in der Organisation mit Unterschiedlichkeiten umgegangen wird. Zentral ist hier, dass diese eher als Chance denn als Risiko betrachtet und in gemeinsame Zielvorstellungen integriert werden.

Nutzen von Group Awareness-Tools

- **Gemeinsamer Wissenshintergrund:** Klarheit, welche Gemeinsamkeiten es im Team gibt (vgl. wissens.blitz (49))
- **Knowledge Awareness:** Klarheit, wer in einer Gruppe über welches Wissen verfügt (vgl. wissens.blitz (9))
- **Meinungsbildung:** Klarheit, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede es zwischen den Meinungen eines Teams gibt

Fazit: Ein Spiegel für die Gruppe

Group Awareness-Tools wirken gewissermaßen wie ein Spiegel, den man einer räumlich verteilten Gruppe vorhält. Durch entsprechende Gestaltung können sie den Zustand eines Teams einfach erfassen und unmittelbar zurückmelden. Wenn man über Gemeinsamkeiten und Unterschiede informiert ist, bietet das eine wichtige Grundlage, Organisationsabläufe effektiver zu gestalten. Es kann zudem dazu beitragen, ein Gefühl von Gruppenzugehörigkeit zu stärken.



Dr. Jürgen Buder

Schreibt als Gastautor auf wissensdialoge.de zu Group Awareness und Wissensaustausch und ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Leibniz-Institut für Wissensmedien