

Margarete Boos

# Wissenskommunikation in virtuellen (Lern-) Gemeinschaften

Fakultät für  
**Kultur- und  
Sozialwissen-  
schaften**

---

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung und des Nachdrucks, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der FernUniversität reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Wir weisen darauf hin, dass die vorgenannten Verwertungsalternativen je nach Ausgestaltung der Nutzungsbedingungen bereits durch Einstellen in Cloud-Systeme verwirklicht sein können. Die FernUniversität bedient sich im Falle der Kenntnis von Urheberrechtsverletzungen sowohl zivil- als auch strafrechtlicher Instrumente, um ihre Rechte geltend zu machen.

Der Inhalt dieses Studienbriefs wird gedruckt auf Recyclingpapier (80 g/m<sup>2</sup>, weiß), hergestellt aus 100 % Altpapier.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Wissen .....</b>	<b>5</b>
1.1	Begriff des Wissens .....	5
1.2	Abgrenzung der Begriffe Wissen und Information .....	6
1.3	Psychologie: Formen des Wissens.....	7
1.3.1	Deklaratives versus prozedurales Wissen.....	8
1.3.2	Narratives und diskursives Wissen .....	10
1.3.3	Orientierungswissen und Handlungswissen .....	11
1.3.4	Implizites und explizites Wissen .....	12
1.4	Fazit .....	13
<b>2</b>	<b>Kommunikation .....</b>	<b>14</b>
2.1	Begriffsdefinitionen .....	14
2.2	Kommunikationsmodelle.....	16
2.2.1	Kommunikation als Signalübertragung .....	17
2.2.2	Kommunikation als Interaktion .....	18
2.2.3	Kommunikation als System .....	25
2.3	Besonderheiten medienvermittelter Kommunikation.....	26
2.3.1	Reduced Social Cues-Ansatz von KIESLER, SIEGEL und MCGUIRE (1984).....	27
2.3.2	Modelle der Passung von Aufgabe und Medium.....	28
2.3.3	Kosten und Nutzen der Kommunikation über verschiedene Medien .....	40
2.4	Kommunikation und soziale Beziehungen im Internet.....	46
2.4.1	Interpersonelle Eindrucksbildung: Hyperpersonal Perspective von WALTHER (1996) .....	46
2.4.2	Effekte von cvK auf weitere sozialpsychologische Phänomene .....	48
2.4.3	Entwicklung interpersoneller Beziehungen .....	55
2.5	Fazit .....	58
<b>3</b>	<b>Gruppen als informationsverarbeitende Systeme .....</b>	<b>60</b>
3.1	Das Modell von HINSZ, TINDALE und VOLLRATH (1997) .....	60
3.1.1	Verarbeitungsziele (Processing Objectives) .....	62
3.1.2	Aufmerksamkeit (Attention).....	62
3.1.3	Enkodierung (Encoding).....	63
3.1.4	Speicherung (Storage).....	64
3.1.5	Abruf (Retrieval).....	66
3.1.6	Weiterverarbeitung (Processing) .....	66
3.1.7	Ergebnis (Response) .....	67
3.1.8	Rückmeldung (Feedback) .....	68
3.1.9	Lerneffekte (Learning).....	69
3.2	Das Modell von LARSON und CHRISTENSEN .....	70
3.2.1	Problemidentifikation und Problemkonzeptualisierung .....	71
3.2.2	Erwerb und Speicherung von Informationen.....	71
3.2.3	Abruf von Informationen .....	72
3.2.4	Nutzung des Wissens .....	73

<b>4</b>	<b>Wissenskommunikation in Gruppen .....</b>	<b>75</b>
4.1	Kernaussagen und Untersuchungsparadigma des CIS-Modells.....	76
4.2	Motivierter Informationsaustausch.....	81
<b>5</b>	<b>Virtuelle (Lern-) Gemeinschaften .....</b>	<b>88</b>
5.1	Historische Entwicklung von virtuellen (Lern-) Gemeinschaften.....	89
5.2	Arten von virtuellen (Lern-) Gemeinschaften .....	91
5.3	Vor- und Nachteile virtueller (Lern-) Gemeinschaften .....	96
<b>6</b>	<b>Moderation virtueller Gruppenarbeit .....</b>	<b>99</b>
6.1	Anforderungen an Online-Moderatoren und -Moderatorinnen .....	100
6.2	Kompetenzen zur Online-Moderation .....	103
6.2.1	Der Kompetenzbegriff.....	104
6.2.2	Drei Bereiche von Medienkompetenz .....	106
<b>7</b>	<b>Wissensmanagement .....</b>	<b>107</b>
7.1	Begriff.....	107
7.2	Modelle des Wissensmanagements .....	109
7.2.1	Wissensmanagement in japanischen Unternehmen – Das Modell von NONAKA und TAKEUCHI (1997) .....	110
7.2.2	Die Steuerung von Wissen: Der Ansatz von PROBST, RAUB und ROMHARDT (1999).....	115
<b>8</b>	<b>Wissensmanagement virtueller Gemeinschaften.....</b>	<b>121</b>
8.1	Münchener Modell von Reinmann-Rothmeier, Mandl und Erlach (1999) .....	121
8.2	Anwendungskontexte virtueller Communities .....	124
8.3	Einflussfaktoren des Gelingens von Wissensmanagement .....	126
	<b>Musterlösungen zu den Übungsaufgaben.....</b>	<b>128</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>130</b>

# 1 Wissen

## 1.1 Begriff des Wissens

PLATON lässt in einem seiner berühmten Dialoge, dem Theaitetos<sup>1</sup>, diskutieren, was Wissen (episteme) bedeutet. Sokrates gibt zunächst den Standpunkt des Sophisten PROTAGORAS vor, der meint, Wissen sei Wahrnehmung. Dorthin führt uns auch der ethymologische Ursprung des Wortes im Althochdeutschen: „wissan“, was soviel wie „gesehen haben“ bedeutet. Ob es wirkliche Dinge unabhängig von dieser Wahrnehmung gibt oder nicht: alles Wissen ist zunächst Sinneswahrnehmung. Diesen Ansatz lässt Platon den SOKRATES widerlegen, indem er Aussagen über Sinneswahrnehmungen macht, die selbst nicht Sinneswahrnehmungen sind: er macht Vorhersagen über Sinneswahrnehmungen. SOKRATES legt dem THEAITETOS einen weiteren Vorschlag des PROTAGORAS zur Prüfung vor: Wissen sei richtige Meinung. Gemeinsam erarbeiten sie, auch richtige Meinung sei kein Wissen, wenn sie aus falschen Gründen gewonnen sei. Ein letzter Versuch, Wissen als richtige Meinung aus wohl überlegten Gründen zu definieren, wird als zirkulär verworfen. Und dabei bleibt es: was Wissen in einem erkenntnistheoretischen Sinn sein könnte, bleibt offen.

PLATONS Theätet

Leichter, zu einer pragmatischen Definition zu kommen, macht es uns PLATONS Schüler ARISTOTELES, der zwischen theoretischem, praktischem und poetischem (hervorbringendem) Wissen unterscheidet.

ARISTOTELES' Arten des Wissens

Bis hierher können wir, ohne eine inhaltliche Definition des Wissensbegriffs gefunden zu haben, zusammenfassen, dass Wissen über Sprache von Mensch zu Mensch weitergegeben wird, aber auch über Formen, Muster und (Bau-) Anordnungen, und dass Wissen Irrtümer mit einschließt.

Ein Ansatz, Wissen evolutionstheoretisch oder speziell anthropologisch zu definieren, wäre: Wissen ist der Teil erinnerter menschlicher Erfahrung, der von Mensch zu Mensch und von Generation zu Generation weitergegeben wird. Wissen ist die Repräsentation von Aspekten der Welt und ihren Kausalbeziehungen in den Gehirnen der Menschen und in den die Erinnerung stützenden Medien, traditionell vor allem Büchern. Wissen besteht aus Anleitungen, von anderen gemachte Erfahrungen nachzuvollziehen. Wissen ist die Summe der Erfahrungen der Menschheit, die über äußere Kanäle wie Sprache, Schrift, Muster weitergegeben wird, nicht über innere Kanäle wie Vererbung.

Anthropologischer Ansatz

PROBST, RAUB und ROMHARDT (1999, S. 46) definieren Wissen als „die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen“. In ihrem Zusatz „dies umfaßt sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsweisen“ finden wir ARISTOTELES wieder. Der Unterscheidung „Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden“, schließen wir uns

Problemlöseansatz

<sup>1</sup> PLATON benannte einen seiner späten Dialoge nach seinem Schüler THEAITETOS (auch: Theaetet oder Theätet), der dort als Dialogpartner SOKRATES' auftritt. Dieser Dialog geht grundlegend auf die Fragen ein, was überhaupt Wissen sei, was wir wohl meinen könnten, wenn wir von Wissen reden, ob wir überhaupt wissen können, was Wissen sei.

an. Dies wird noch genauer formuliert: „Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge.“

Informations-  
theoretische  
Betrachtungsweise

Insbesondere die Bindung an Personen wird in der Literatur nicht immer postuliert oder zumindest häufig sehr unscharf gehandhabt. Diesen Aspekt wollen wir genauer beleuchten und kommen dabei zu einer informationstheoretischen Betrachtungsweise, die im nächsten Abschnitt noch weiter ausgeführt wird.

- Aus einer Menge von Informationen wird Wissen, wenn diese durch intelligente Personen mit Bedeutung ausgestattet und miteinander verknüpft werden.
- Wissen entsteht, wenn sich Informationen direkt aufeinander beziehen, und zwar auf eine in sich stimmige Weise. Eine solche Menge von Informationen nennen wir kohärent.
- Diese kohärenten Wissensinseln dürfen nicht im Widerspruch zu anderen Wissensgebieten stehen, mit denen sie sich Informationen teilen.
- Wissen besteht also aus durch Sprache mitteilbaren Wahrnehmungen, die so dem Denken zugänglich gemacht und widerspruchsfrei miteinander verknüpft werden.
- Die prognostische Kraft, die durch Wissen entfaltet wird, scheint die einzige Möglichkeit zu sein, zu überprüfen, ob es zutreffend ist. Das aber eben *ex post*.

## 1.2 Abgrenzung der Begriffe Wissen und Information

Die Begriffe Wissen und Information werden in verschiedenen Wissenschaften unterschiedlich definiert. Informationen werden zunächst unter Menschen mit Hilfe der Sprache ausgetauscht. Durch Vernetzung von Informationen wird gemeinsam Wissen konstruiert. Die Weiterleitung von Informationen zwischen räumlich oder zeitlich getrennten Informationsträgern erfolgt in einer dem Transportmaterial angepassten Codierung.

Daraus ergeben sich je nach Erkenntnisinteresse Schichtenmodelle in verschiedenen Ausprägungen.

ROMHARDT (1998) unterscheidet die Schichten Wissen, Informationen, Daten und Zeichen. REHÄUSER und KRUMHOLTZ (1996) illustrieren diese Begriffshierarchie in Abbildung 1.

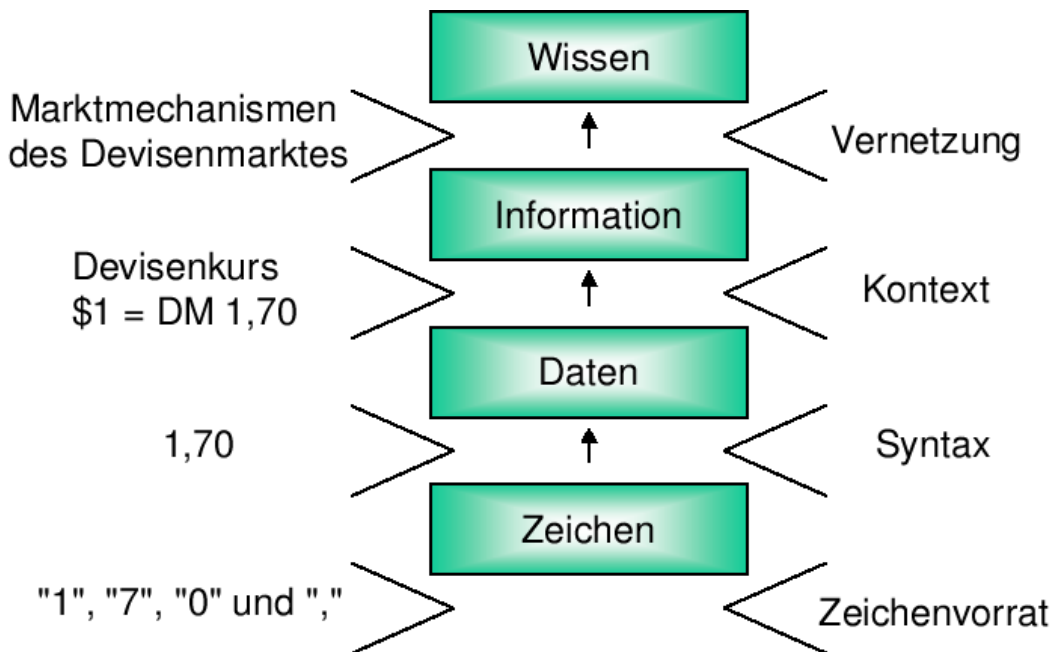


Abbildung 1: Hierarchie von Daten, Information und Wissen (REHÄUSER & KRCMAR 1996)

Zeichen werden durch Syntaxregeln zu Daten. Diese erhalten durch einen Kontext Bedeutung und werden dadurch zu Informationen, welche wiederum durch Vernetzung mit anderen Informationen zu Wissen werden.

In dem Zitat:

„Information hat Auswirkungen auf ihre Rezipienten, verändert das Weltbild, theoretische Einsichten, Einstellungen, beeinflusst Entscheidungen, macht Handlungen erst möglich. Es gibt keine wirkungslosen Informationen. Wird nichts im Rezipienten bewirkt, dann hat es sich nicht um Information gehandelt.“ (KUHLEN 1995, S. 42)

wird der pragmatische Aspekt von Information herausgestellt, während für den Begriff Wissen über Relevanz hinaus auch Wahrheit gefordert wird:

„Wir verstehen unter Wissen den Bestand an Modellen über Objekte bzw. Objektbereiche, und Sachverhalte, über den Individuen zu einem bestimmten Zeitpunkt verfügen bzw. zu dem sie Zugang haben und der mit einem zu belegenden Anspruch für wahr genommen wird. Als Wahrheitskriterium kann die Begründbarkeit angenommen werden.“ (KUHLEN 1995, S. 38)

### 1.3 Psychologie: Formen des Wissens

In der Psychologie werden verschiedene Arten des Wissens unterschieden. Diese Klassifikation der Wissensarten greift die schon von ARISTOTELES getroffene Unterscheidung zwischen theoretischem, praktischem und poetischem (hervorbringendem) Wissen auf und differenziert diese aus. Zudem werden in der Kognitionspsychologie diejenigen Prozesse untersucht, in denen Wissen unterschiedlicher Art und Weise erworben, gespeichert und abgerufen wird. Die Kognitionspsychologie beschäftigt sich somit im weitesten Sinne mit der Informationsverarbeitung des Individuums. In diesem Kapitel werden zunächst die einzelnen Wissenstypen dargestellt und sodann auf das Informationsverarbeitungsparadigma in der Psychologie und die darin postulierten Teilprozesse des Informationsverarbeitungsprozesses eingegangen.

Verschiedene  
Wissensarten