

# Wissensmanagement über elektronische Kommunikationsforen

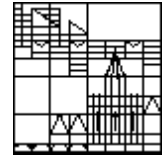
**6. Juli 2000**

**Rainer Kuhlen**

**Universität Konstanz**

**Fachbereich Informatik und Informationswissenschaft**

# Wissensmanagement über Kommunikationsforen



## Inhalt

---

Informationsmanagement und Wissensmanagement

Kommunikativer Ansatz des Wissensmanagement

Elektronische Kommunikationsforen: Zum Forumsbegriff

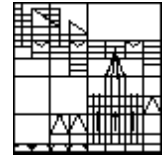
Einsatzmöglichkeiten von elektronischen Kommunikationsforen

Bausteine des Wissensmanagement

Elektronische Kommunikationsforen im Wissensmanagement-Modell

Forumsfunktionen

Mehrwerteffekte der Kommunikation in Foren  
für das Wissensmanagement



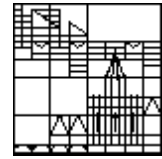
Informationsmanagement ist die Koordination der internen und externen Ressourcen der Information

20 Jahre wurde von **Informationsmanagement** gesprochen - warum hat jetzt **Wissensmanagement** Konjunktur?

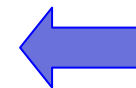
Koordination bedeutet:

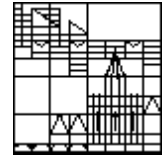
- ◆ Identifizieren der relevanten Ressourcen
- ◆ Zugriff zu den Ressourcen sichern
- ◆ Bereitstellen von Kompetenz zur Umwandlung von ermitteltem Wissen in handlungsrelevante Information

# Ressourcen des Informationsmarktes



## klassische Sicht





Die Handlungsrelevanz macht den pragmatischen Primat von Information aus:

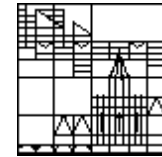
**Information ist Wissen in Aktion**

Die Akzeptanz der Umwandlung von Wissen in handlungsrelevante Information beruhte auf dem Vertrauen in die Verlässlichkeit der Wissen bereithaltenden Ressourcen

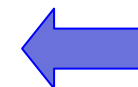
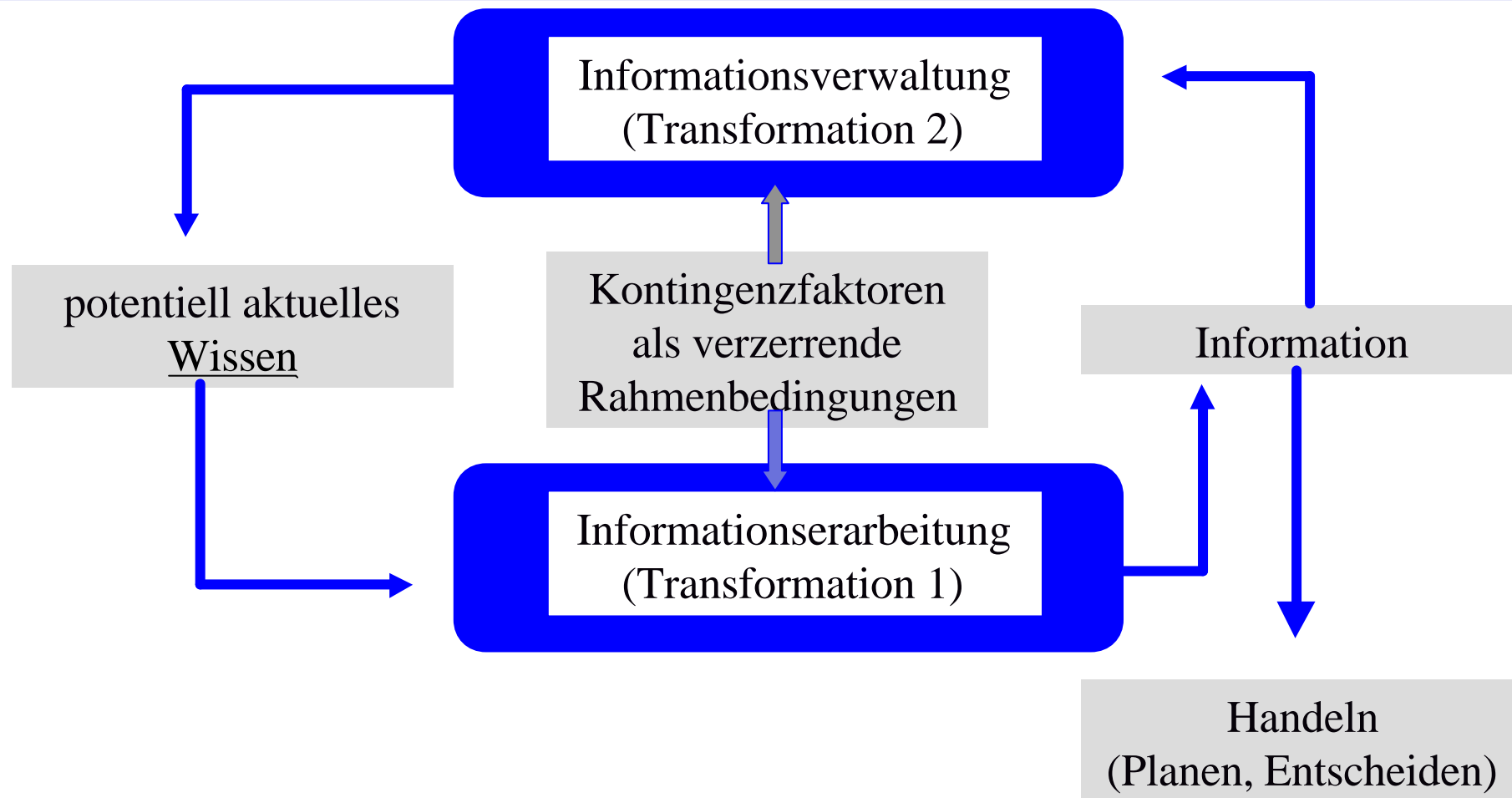
Ende der Sicherheit

Verlässlichkeit/Wahrheitswert wurde gesichert:

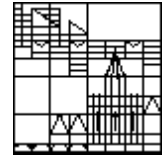
- ◆ Professionalisierung von Informationsarbeit
- ◆ Vertrauenssichernde Institutionen
  - ◆ Wissenschaft
  - ◆ Verlage
  - ◆ Bibliotheken
  - ◆ Fachinformationszentren
  - ◆ Informationsvermittlung



# Transformationsmodell



# Zur pragmatischen Sicht der Informationswissenschaft



## Wissen

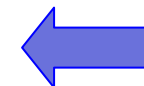
Der Bestand an Modellen über Objekte bzw. Objektbereiche und Sachverhalte, über den Individuen zu einem bestimmten Zeitpunkt verfügen bzw. zu dem sie Zugang haben und der mit einem zu belegenden Anspruch für wahr genommen wird.

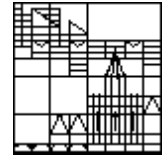
Wissen kann gleichermaßen durch Erfahrung, Logik oder Kommunikation begründet werden.

In einem übertragenen Sinne spricht man nicht nur von Wissen von Individuen, sondern auch vom Wissen einer Gruppe, einer Organisation oder sogar vom Wissen einer Kultur oder der gesamten Menschheit.

Wissen ist der statische Bestand, die Summe der bisherigen (begründbaren,) individuellen oder kollektiven Erfahrungen, Erkenntnisse, Einsichten.

Information





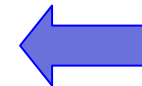
## Zur pragmatischen Sicht auf Information

---

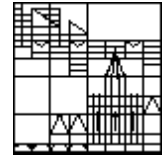
**Information ist  
Wissen in Aktion**

Information hat Auswirkungen auf ihre Rezipienten, verändert Weltbilder, theoretische Einsichten, Einstellungen, beeinflusst Entscheidungen.

Es gibt keine wirkungslose Information. Wird nichts im Rezipienten bewirkt, dann hat es sich nicht um Information gehandelt.







Die Einsicht wird Allgemeingut, dass Information nichts mit dem Wahrheitswert von Wissen zu tun hat.

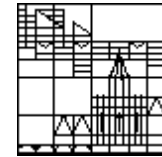
Information steht orthogonal zu Wissen

Das Vertrauen in die Verlässlichkeit der Ressourcen für Information ist in einer postprofessionellen Informationsumgebung nicht gegeben.

wie zu begründen?

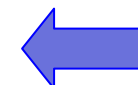
Die Frage nach dem Wahrheitswert von Information wird ersetzt durch die Frage nach

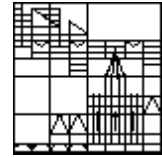
- ◆ Validität und
- ◆ Relevanz



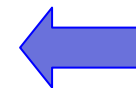
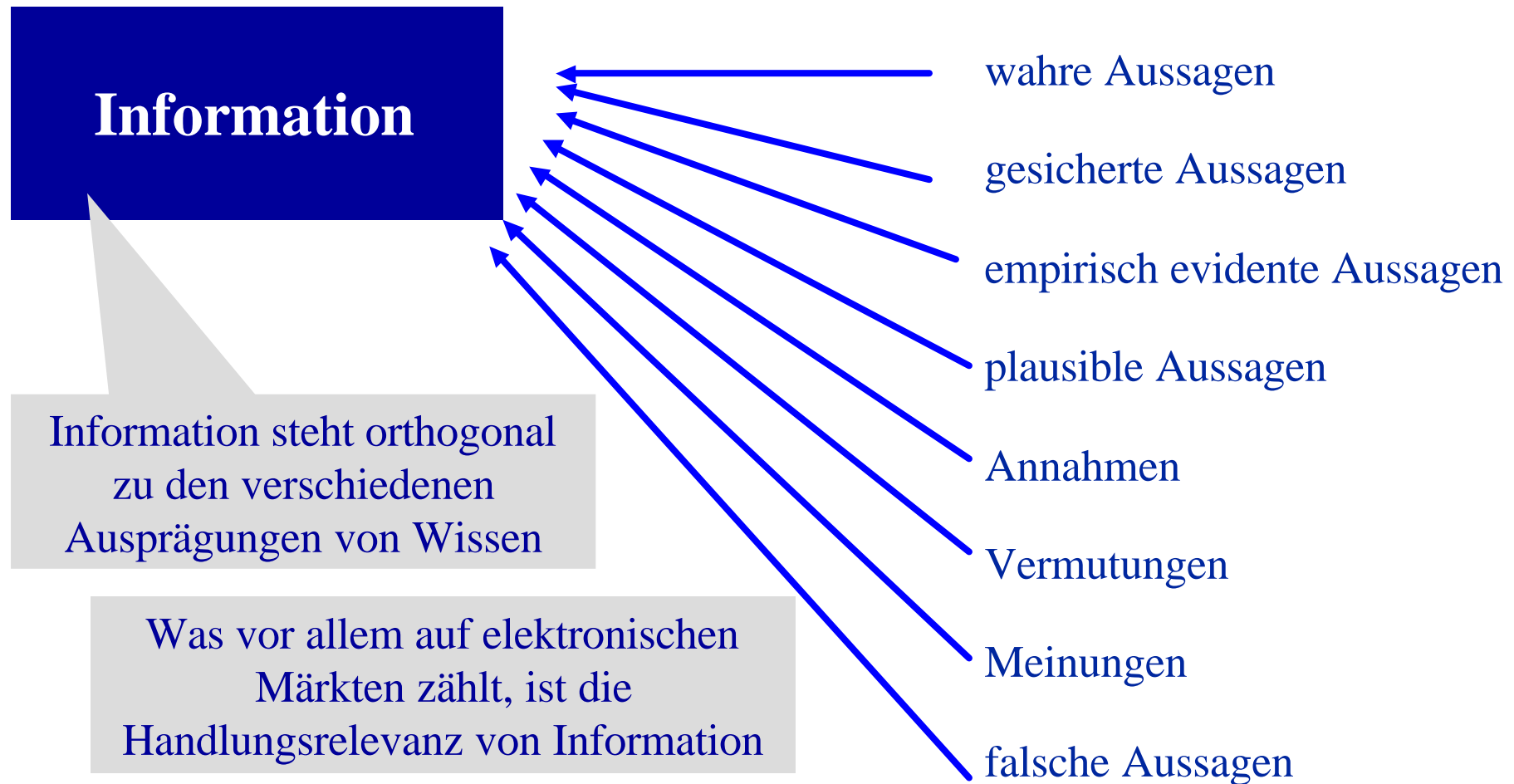
# Ressourcen des Informationsmarktes

## postprofessionelle Sicht - Internet-Dominanz

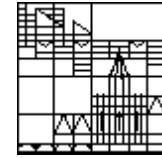




# Information orthogonal zu Wissen



# Begründbarkeit von Validität und Relevanz



## Referenzierung

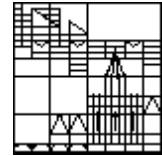
Validität wird durch Referenzierung auf anerkannte und vertrauenswürdige Ressourcen begründet.

Validität und Relevanz kann durch **Referenzierung** und **Diskurs** begründet werden

Die klassischen Qualitätssicherungs- und Referenzierungsmechanismen referierte Zeitschriften, renommierte Herausgeber und Verlage, anerkannte, zertifizierte Datenbanken sind allerdings in den Diensten des Internet weitgehend außer Kraft gesetzt

Die institutionellen Referenzierungsmechanismen werden durch vertrauensbildende Maßnahmen (elektronische Zertifikate, Vertrauensnetzwerke) ergänzt bzw. ersetzt.

# Begründbarkeit von Validität und Relevanz



## Diskurs

Begründung durch Diskurs bedeutet die Aufgabe der Referenz auf Autoritäten.

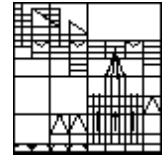
Jede Zeit muss die angemessenen (Platt)Formen zur Durchführung von validitäts- und relevanzsichernden Diskursen finden.

Validität und Relevanz kann durch **Referenzierung** und **Diskurs** begründet werden

Die gegenwärtigen Plattformen für Diskurse sind elektronische Kommunikationsformen

Elektronische Kommunikationsforen sind die ausgezeichneten Medien des Wissensmanagement.

# Kommunikatives Verständnis von Wissensmanagement



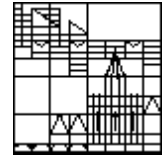
Elektronische  
Kommunikationsforen sind  
die ausgezeichneten Medien  
des Wissensmanagement.

Die pragmatische Sicht auf Wissen  
und Information wird durch die  
kommunikative ergänzt

Information ist Wissen in Aktion und  
entsteht durch Diskurs (in Foren)

Die kommunikative Sicht auf das Wissensmanagement  
korrigiert die bislang dominierende Sicht des „Wissens-  
Warehouse“

Begriff, Eigenschaften und  
Mehrwerte von elektronischen Foren



---

## Ziel des Wissenswarehouse-Ansatzes:

Standardisierung und Nutzung strukturierten Wissens, um klar definierte Lösungen umzusetzen

## Strategie des Wissenswarehouse-Ansatzes:

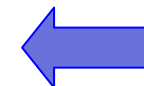
Strukturierung des relevanten Wissens

Umsetzung impliziten Wissens in explizites

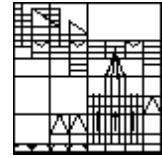
Symbolische Repräsentation des Wissens in einem System

Kommunikation mit dem System nur bei direkten Fragen

Abarbeitung der Fragen nach dem Matching Paradigma



# Elektronische Kommunikationsforen: Zum Forumsbegriff



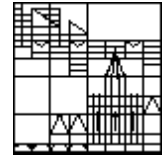
---

Ursprüngliche und aktuelle Bedeutungen des Begriffs ‘Forum’:

- ◆ Ein Platz zur Abwicklung allgemeiner öffentlicher ‘Geschäfte’ politischer und ökonomischer Art.
- ◆ Der Ort, an dem öffentliche Diskussionen geführt und Ideen zur Bildung von Öffentlichkeit ausgetauscht werden
- ◆ Ein Marktplatz zum Handeln von materiellen und immateriellen Gütern



# Einsatzmöglichkeiten von elektronischen Kommunikationsforen

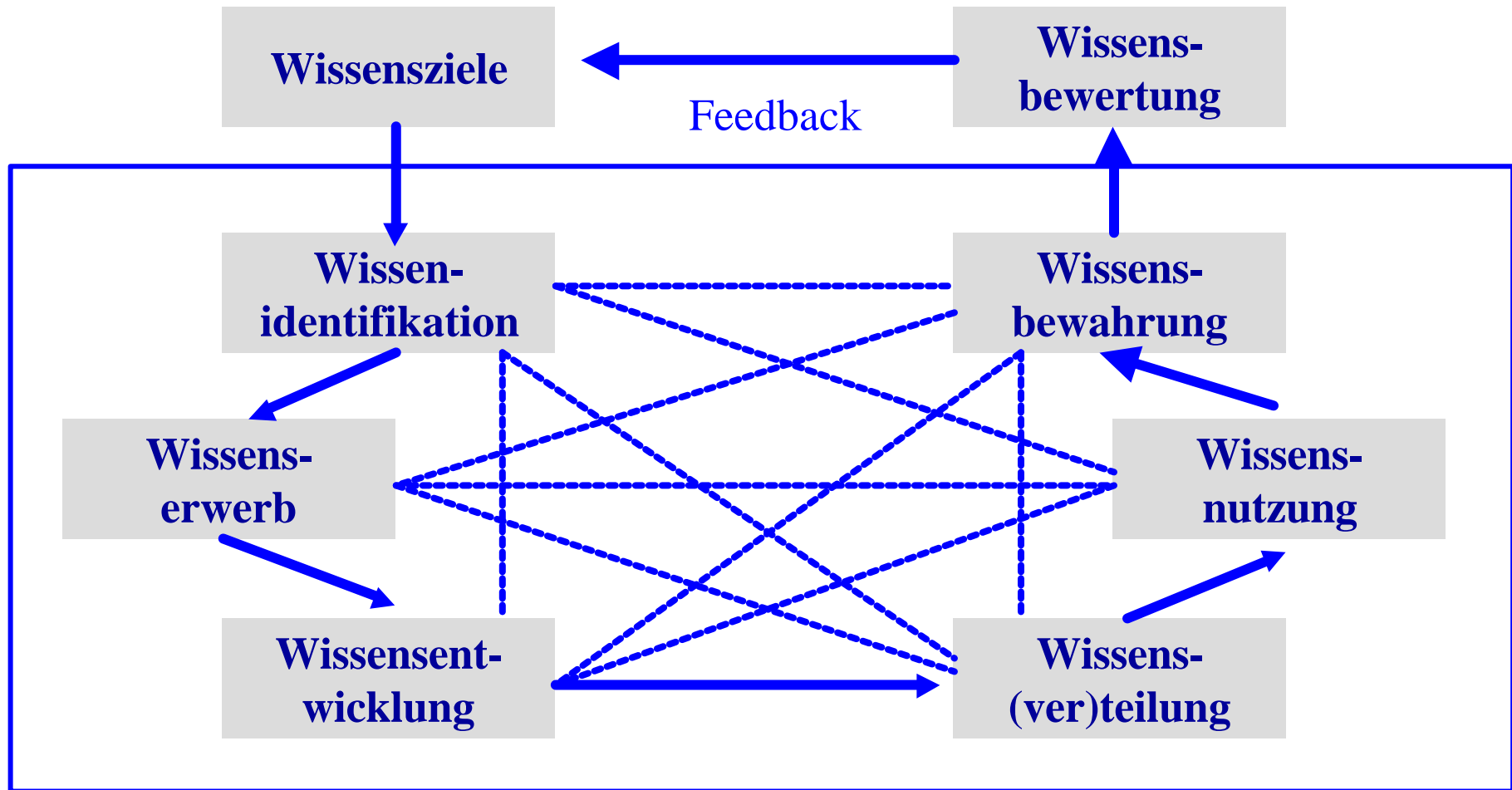
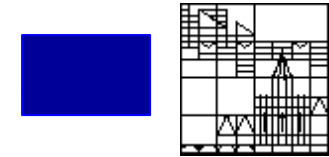


## Elektronische Kommunikationsforen werden verwendet

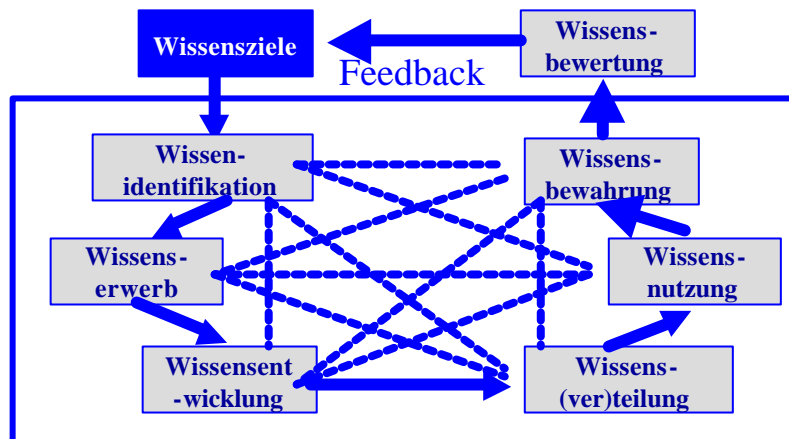
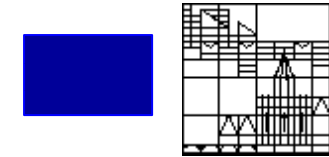
- ◆ zur Konsensbildung in der interkulturellen Kommunikation
- ◆ für computerunterstützte Lehr- und Lernformen
- ◆ als Instrument der Kundenbindung im Online-Marketing
- ◆ zur Erstellung von politischer Öffentlichkeit und Parteiarbeit
- ◆ in der netzbasierten Wissenskommunikation
- ◆ zur kooperativen Erarbeitung von konzeptuellem Wissen in einem virtuellen Wörterbuch
- ◆ als Möglichkeit des Wissensmanagement

Elektronische Kommunikationforen, eher in ihrer asynchronen Ausprägung als in der synchronen Realisierung als Chats, werden zunehmend daraufhin überprüft, inwieweit sie als Instrumente des Wissensmanagement eingesetzt werden können.

# Bausteine des Wissensmanagement (Probst et al. 1999)

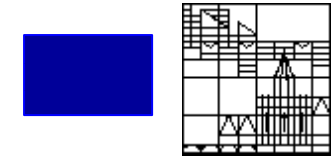


# Bausteine des Wissensmanagement (Probst et al. 1999)

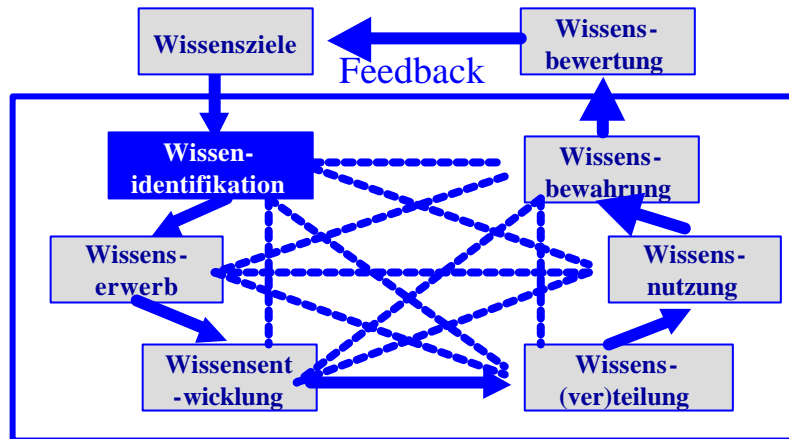


- ◆ *Normative Wissensziele*  
beziehen sich auf wissensbewusste Unternehmenskultur
- ◆ *Strategische Wissensziele*  
definieren das zukünftige Fähigkeitsportfolio und bestimmen das organisationelle Kernwissen
- ◆ *Operative Wissensziele*  
operationalisieren normative und strategische Ziele optimieren die Infrastruktur des Wissensmanage-

# Bausteine des Wissensmanagement (Probst et al. 1999)



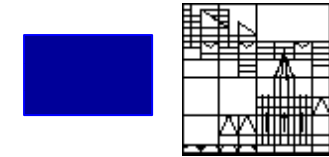
## Wissens-identifikation



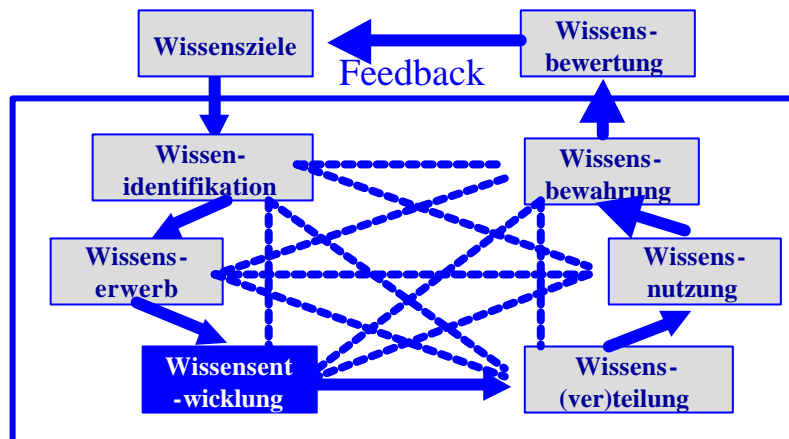
- ◆ Vorhandenes Wissen muss *identifiziert und klassifiziert* werden.
- ◆ Dieses Wissen muss *transparent* gemacht werden, d.h. es muss ersichtlich sein, welches Wissen, wo, in welcher Form zur Verfügung steht.
- ◆ Suchaktivitäten der Mitarbeiter müssen über geeignete *Suchmechanismen* unterstützt werden.



# Bausteine des Wissensmanagement (Probst et al. 1999)

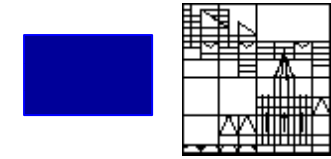


**Wissens-  
entwicklung** →



- ◆ Dient der Entwicklung neuer intern (oder sogar extern) noch nicht bestehender Fähigkeiten
- ◆ *individuelle Wissensentwicklung* bezieht sich auf Kreativität und Problemlösungsfähigkeit der Mitarbeiter durch gezielte Maßnahmen der Kontextsteuerung
- ◆ *kollektive Wissensentwicklung* sieht das Team als Keimzelle neuer Entwicklungen, die vor allem durch Kommunikationsmöglichkeiten gefördert werden

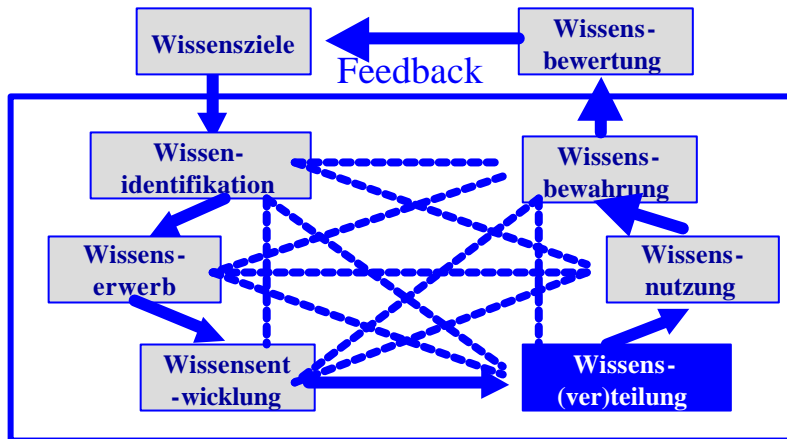
# Bausteine des Wissensmanagement (Probst et al. 1999)



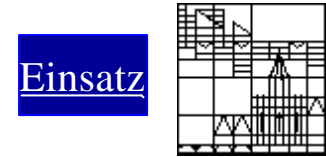
**Wissens-  
(ver)teilung**



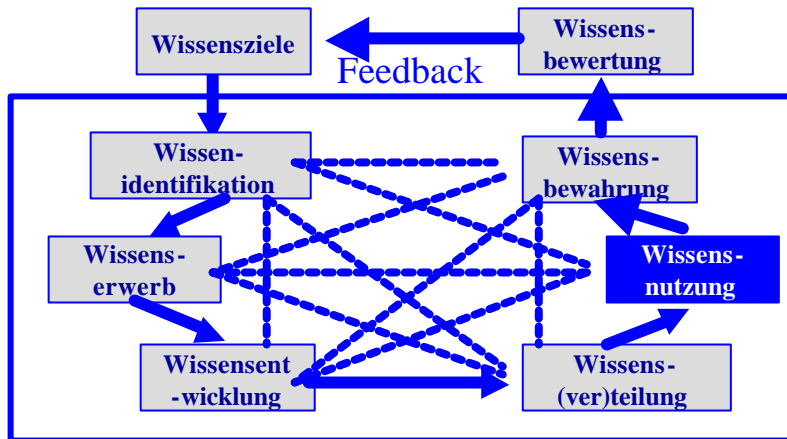
- ◆ Hängt von einer funktionierenden *Informationslogistik* ab. Diese wird bestimmt
- ◆ von der *technisch/methodisch-organisatorischen* Informationsinfrastruktur
- ◆ von den *Informations- und Kommunikationsprozessen*
- ◆ von der *Bereitschaft der Mitarbeiter*, Wissen weiterzugeben
- ◆ von der *Anreizstruktur*, Wissensverteilung/-weitergabe zu belohnen



# Bausteine des Wissensmanagement (Probst et al. 1999)



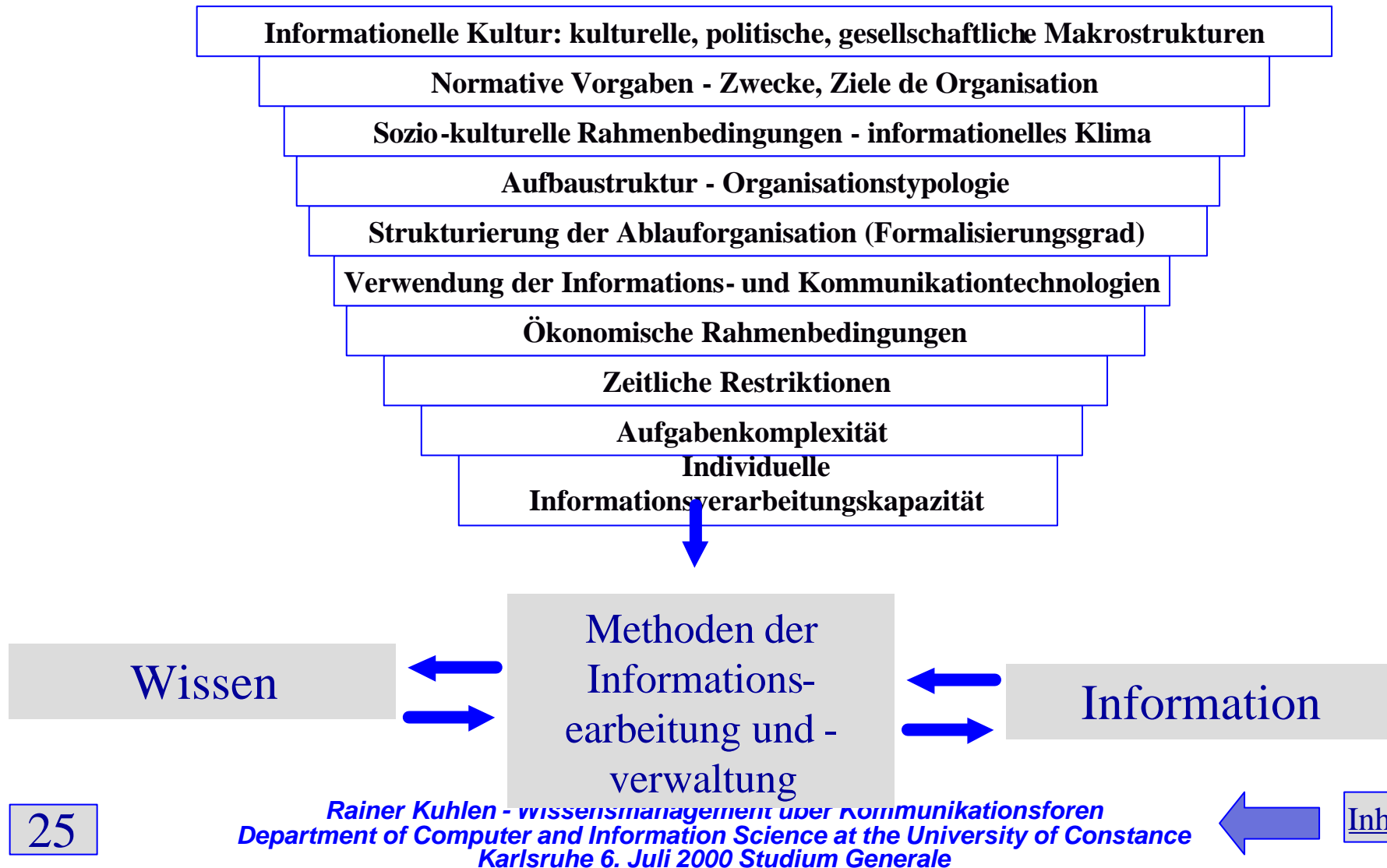
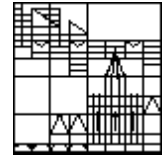
**Wissens-  
nutzung** →



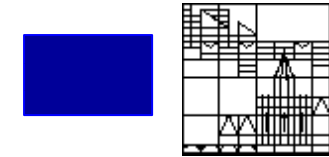
- ◆ Nutzung von Wissen, *Umwandlung von Wissen in handlungsrelevante Information*, ist Ziel und Zweck des Wissensmanagement.
- ◆ Nutzung ist abhängig von *Kontingenzfaktoren*, die es zu berücksichtigen gilt.
- ◆ Nutzung ist ebenso abhängig vom *Abbau der Nutzungsbarrieren*.



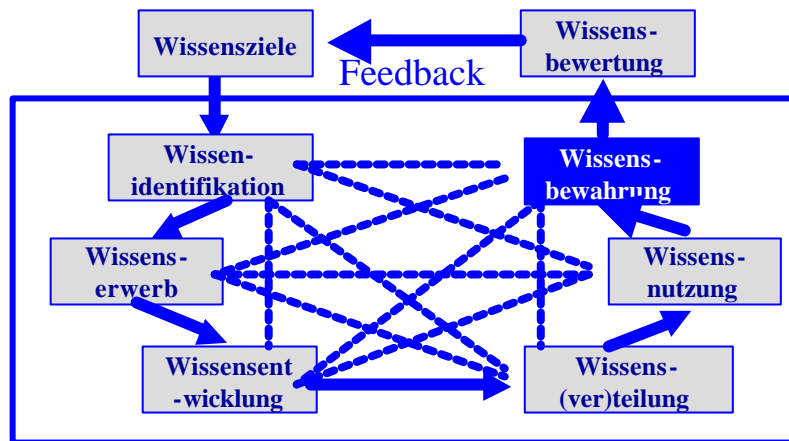
# Kontingenzmodell



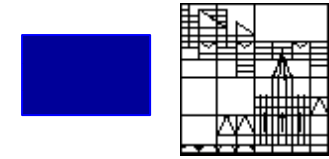
# Bausteine des Wissensmanagement (Probst et al. 1999)



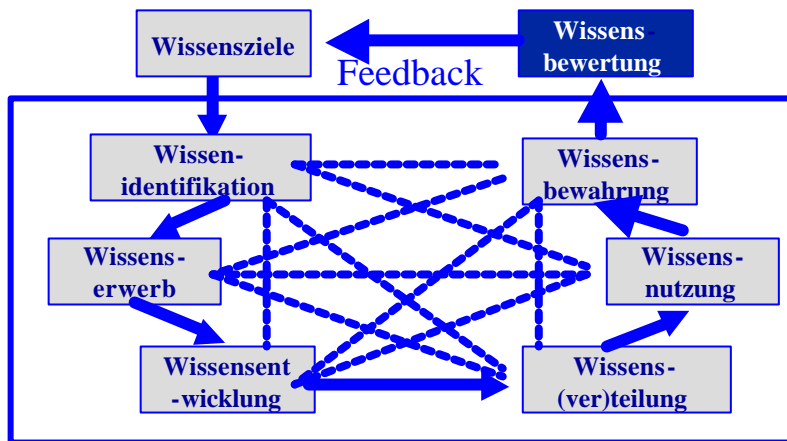
- ◆ Einmal genutzte Informationen, als angewendetes Wissen, müssen nach den in der Wissensidentifikation erarbeiteten Kriterien aufbewahrt werden.
- ◆ Die Abspeicherung muss leichte Aktualisierung und Wiederverwendbarkeit gestatten.
- ◆ Wissen als latente Information wird ebenfalls von Personen als Wissensträgern bewahrt, vor allem in nicht-expliziter Form.
- ◆ Zentrale Wissensträger müssen besonders „gepflegt“ werden.



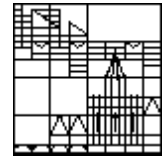
# Bausteine des Wissensmanagement (Probst et al. 1999)



- ◆ Es kann keine objektive Wissensbewertung angestrebt werden.
- ◆ Der Wert von Wissen ist abhängig von dem Kontext der aktuellen Informationsverwendung.
- ◆ Der Wert von Wissen ist abhängig von den verschiedenen Ebenen der Wissensziele, d.h. der Wert von Wissen entscheidet sich an der Zielangemessenheit (Feedback)



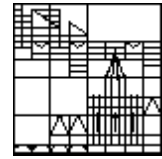
# Elektronische Kommunikationsforen im Wissensmanagement-Modell



Elektronische Kommunikationsforen sind Instrumente zur diskursiven Realisierung der verschiedenen Ausprägungen/Stufen des Wissensmanagement

Ergebnis des Diskurses in einem Kommunikationsforum kann zwar auch eine konkrete Handlungsanweisung sein oder die Erledigung von konkreten Aufgaben - typisch für Foren ist aber im Sinne des kommunikativ begründeten Wissensmanagements eher das *Zusammentragen bestehender und das gemeinsame Erarbeiten neuer Wissensbestände* – unter der Annahme, daß diese mehr sind als nur die Summe ihrer einzelnen Teile.

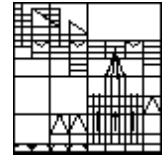
# Ziele des Wissensmanagement über elektronische Kommunikationsforen



Elektronische Kommunikationforen als Instrumente des Wissensmanagement zum Zwecke der Wissensgenerierung mit den Zielen:

- ◆ Zusammenbringen von Wissensträgern mit unterschiedlichem Erfahrungshintergrund
- ◆ Erhöhung der Bereitschaft, Wissen zu teilen
- ◆ Wissenskommunikation im argumentativen Dialog
- ◆ Externalisierung impliziten Wissens durch elektronische Speicherung/Repräsentation der Kommunikation
- ◆ Freie Kommunikation durch Möglichkeiten anonymer Teilnahme
- ◆ Auffinden von Experten und Aufbau von Expertennetzwerken

# Forumsfunktionen I



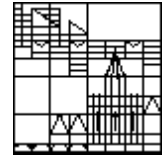
Über die Basisfunktionalität des Schreibens, Lesens, Kommentierens, Anzeigens des Diskursverlaufs hinaus können Foren in ihren Funktionen erheblich variieren.

Für die Forumsnutzung müssen Teilnahme- und Veröffentlichungsbedingungen und eventuelle Beschränkungen formuliert sein.

Zu klären sind Fragen der Zugangsberechtigung, der Kosten, der zu verwendenden Sprache, des Copyrights, der Datensicherheit und der Verwertung von zur Verfügung gestellten Materialien und Daten.

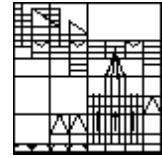
Auch ist auf bestimmte Verhaltensregeln einzugehen oder auf allgemein akzeptierte Verhaltensregeln und Normen (Netiquette) oder Gesetze und Verordnungen (insbesondere die Einhaltung strafrechtlicher Bestimmungen) zu verweisen.

# Forumsfunktionen II



- ◆ Der Diskussionsverlauf in Foren muss auf attraktive und intuitiv nachvollziehbare und Orientierung leistende Weise visualisiert werden.
- ◆ Bei umfänglicher werdenden Foren müssen leistungsstarke Suchwerkzeuge, Inhaltserschließungs- und Ranking-Verfahren vorhanden sein.
- ◆ Die Teilnehmer der Foren sollen über eine *Push*-Komponente über jeden neu eingegangenen Beitrag, z.B. über *Email*, informiert werden können.

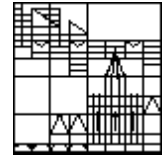
## Forumsfunktionen III



- ◆ Sofern Foren über thematisch zugeordnete virtuelle Bibliotheken verfügen, z.B. als *Linksammlungen* zu einschlägigen Materialien, sollten die Forumsbeiträge automatisch damit verknüpft werden können.
- ◆ Foren sollen, auf maschineller oder intellektueller Grundlage, die Diskussion animieren, indem auf der Grundlage von Expertenprofilen gezielt solche Teilnehmer zu Beiträgen aufgefordert werden, die aufgrund ihrer Kompetenz und ihrer Interessenlage zu einem aktuellen Beitrag etwas zu sagen haben müssten.
- ◆ Foren sollten, auf maschineller oder intellektueller Grundlage, in der Lage sein, durch Techniken der Referenzierung und der Qualitätsabschätzung Hinweise auf die Validität eines Beitrags und des Autors zu geben.

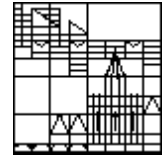


# Forumsfunktionen IV



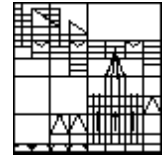
- ◆ Für gelegentliche Benutzer von Foren sollte es, auf maschineller oder intellektueller Grundlage, Zusammenfassungen geben, die
- ◆ in der einfachen Form – nach spezifizierter Interessenlage aus dem Diskussionsstand diejenigen Beiträge herausfiltern, die relevant sind, oder die
- ◆ in einer erweiterten Form – den Stand der Diskussion in einem Dossier selber zusammenfassen.

# Zusammenfassung der Forumsfunktionen



- ◆ Such- bzw. Archivfunktionen
- ◆ Visualisierung des Diskurses
- ◆ Zusammenfassungskomponenten
- ◆ Übersetzungskomponenten
- ◆ Benachrichtigungs-/Pushkomponenten
- ◆ Hintergrundinformationen zum Thema des Forums
- ◆ Verknüpfungsmöglichkeiten zu externen Ressourcen
- ◆ Offenlegen der Expertise-Profile der Teilnehmer
- ◆ Adaptierbarkeit nach individuellen Profilen.

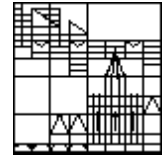
# Mehrwerteffekte der Kommunikation in Foren für das Wissensmanagement I



- ◆ Elektronische Kommunikation in Foren erlaubt den Austausch von Wissen zwischen Leuten, die im realen Leben kaum eine Chance haben, sich zu treffen.
- ◆ Elektronische Kommunikation bringt Personen mit unterschiedlichen (fachlichen, professionellen und persönlichen) Hintergründen und unterschiedlichen Lebensstilen zusammen.

**Beides begünstigt eine multiperspektivische Sicht auf Wissen.**

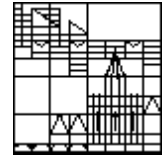
# Mehrwerteffekte der Kommunikation in Foren für das Wissensmanagement II



- ◆ Elektronische Kommunikationsforen sind auf Interaktion angelegt. Jede Aussage wird in Frage gestellt, ist Gegenstand möglicher Kommentare, Erweiterungen, Korrekturen und Modifikationen.
- ◆ Diskurse können auch anonym durchgeführt. Vor allem in organisationsinternen Foren begünstigt dies die Offenheit des Wissensaustauschs.

**Elektronische Foren bauen Hierarchien und Autoritäten ab - was zählt ist der aktive Wissensbeitrag**

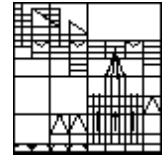
# Mehrwerteffekte der Kommunikation in Foren für das Wissensmanagement III



- ◆ Elektronische Kommunikationsforen gestatten Aufbau und die Navigation in heterogenen Informationsmaterialien. Sie werden so zu umfassenden Wissensplattformen, Wissensnetzen.
- ◆ Wissensbeiträge können sich durch die verfügbaren Wissensplattformen informationell absichern und werden so in einen weiteren (objektiven) Kontext gestellt.

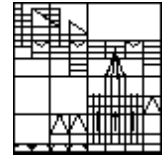
**Der Diskurs in Foren validiert die Qualität der Wissensbeiträge und relativiert deren Subjektivität**

# Mehrwerteffekte der Kommunikation in Foren für das Wissensmanagement IV



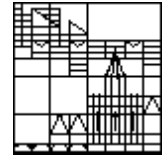
- ◆ Elektronische Kommunikationsforen begünstigen die Bereitschaft, vorhandenes Wissen zu teilen, zumal wenn entsprechende Belohnungssysteme für aktiven Diskurs entwickelt sind.
- ◆ Durch den Diskurs werden Experten ausfindig gemacht, deren oft implizit bleibendes Wissen über die Forums-Indikatoren ihres explizit vermittelten Wissens angezeigt und genutzt werden kann.

**Diskurs in Foren setzt nicht allein auf explizites symbolisches Wissens, sondern hält die Referenzierung auf implizites Wissen offen.**



---

**Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!**



# Kommunikationstypen

- ◆ FTF - Face-to-face-Kommunikation
- ◆ FF - Face-file-Kommunikation
- ◆ FFF - Face-file-face-Kommunikation

mit sprachlichen,  
prosodischen, non-  
verbalen, haptischen,  
sozialen  
Informationen, kaum  
formalisiert

ohne prosodische,  
non-verbale,  
haptische, gering  
soziale Informationen,  
durch Konventionen  
formalisiert

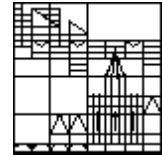
Mit Kompensationsbedarf

ohne prosodische,  
non-verbale,  
haptische, soziale  
Informationen, stark  
formalisiert



# Die Bedeutung von Moderation I

## Foren keine Selbstläufer



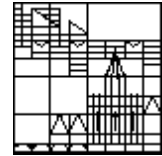
Praktische Erfahrungen beim Umgang mit elektronischen Kommunikationsforen haben ergeben, daß Prozesse asynchroner Kommunikation in elektronischen Foren keine *Selbstläufer* sind.

Foren hängen nicht nur von (zweifellos wichtigen) system- und nutzungsbezogenen Rahmenbedingungen der Foren abhängen, sondern auch von den (kognitiven, sozialen) Koordinationsfunktionen.

# Die Bedeutung von Moderation II

## Koordinationsfunktionen

---

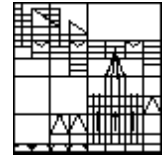


Koordinationsfunktionen sind wesentliche Erfolgsfaktoren für elektronische Foren und damit für gruppenbezogene Wissenskommunikation darstellen.

Diese Funktionen werden häufig durch sozial-kognitive Referenzsysteme wahrgenommen, wie sie sich vor allem in den IRC-Chats und USENET/Newsgroups als neue soziale Konventionen herausgebildet haben,

z.B. in Form von Netiquetten, Ritualen, Kommunikationsstilen, Sprachmustern und Prosodiesurrogaten (Smileys, Emoticons etc.).

# Mehrwertleistungen von Moderatoren

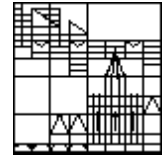


Die für Foren unerläßlichen Koordinationsfunktionen werden durch Moderatoren der jeweiligen Foren wahrgenommen werden.

## Moderatoren sollen insgesamt

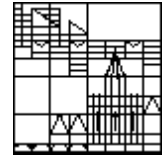
- ◆ die Diskussionen **kohärent**, in der Thematik in sich stimmig, ablaufen lassen,
- ◆ sie **kohäsiv** organisieren, um Argumente zu entwickeln, zu bewahren oder auch aufzugeben,
- ◆ die **Übersicht** über komplexe Diskussionsstränge zu ermöglichen und
- ◆ die **Qualität** der Beiträge sichern.

# Moderationsfunktionen I



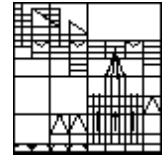
- ◆ Definition und Strukturierung der anfallenden Aufgabe
- ◆ Vorschlag bzw. Auswahl der aktiven Teilnehmer des jeweiligen Forums
- ◆ Bereitstellung von anfänglichen Hypothesen und Fragen zur Eröffnung des Diskurses

# Moderationsfunktionen II



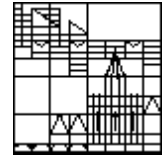
- ◆ Zuspielen von relevanten Zusatz- und Hintergrundinformationen, auch durch Vernetzung mit externen Quellen und anderen Foren im Wörterbuchsystem
- ◆ Animation zu konkreten Beiträgen im laufenden Diskussionsprozesses, z.B. durch Rückgriff auf eine Datenbank einschlägiger Experten
- ◆ Sicherung der thematischen Kohärenz der Diskussion
- ◆ Förderung der persönlichen Identität und Reputation der einzelnen Forumsteilnehmer (Anerkennungsverfahren)

# Moderationsfunktionen III



- ◆ Förderung der Gruppenidentität als Leistungsmerkmal für erfolgreiche Foren (soziale Integration)
- ◆ Sicherung der Qualität der laufenden Diskussion
- ◆ Zusammenfassung der laufenden Diskussion zur Ermittlung des Zwischenstandes oder zur Vorlage des abschliessenden Ergebnisse der Gruppen-/Forumsdiskussion

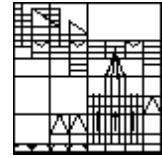
## Messparameter: Informationsindikatoren zur Messung der Informationsbereitschaft



- ◆ Absolute Anzahl der primären Mitteilungen/Beiträge bzw. Kommentare/Reaktionen pro Zeiteinheit bzw. (Informationsgrad)
- ◆ Verhältnis von original beitragenden Teilnehmern (Verfasser von Beiträgen) und reagierenden Teilnehmern (Verfasser von Kommentaren) (Aktivitätsgrad)
- ◆ (absolute und relative) Anzahlen der insgesamt in das Forum eingebrachten Hintergrundinformationen (a) Gesamteingaben; (b) bezogen auf die jeweiligen Teilnehmer)

## Messparameter: Kommunikationsindikatoren zur Messung der Kommunikationsbereitschaft bzw. des Vernetzungsgrades

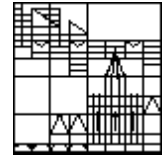
---



- ◆ Anzahl der Kommentare zu gegebenen Beiträgen pro Zeiteinheit (Responsegrad);
- ◆ durchschnittliche Häufigkeit der Kommentare zu gegebenen Beiträgen (Reaktivitätsgrad).
- ◆ durchschnittliche Reaktionszeiten auf Beiträge bzw. Kommentare (Reaktionsgrad)
- ◆ Ausmaß der Vernetzung eines Forums mit anderen Foren im Gesamtsystems
- ◆ Überlappungsgrad von Teilnehmern zwischen verschiedenen Foren

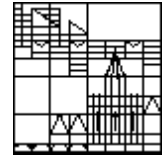


# Messparameter: Verlaufsparemeter I



- ◆ Dauer des “Lebens” eines Forums insgesamt, gemessen an der Zeitspanne,
- ◆ in der neue Beiträge bzw. neue Kommentare eingegeben werden; sinkt die Zeit zur Eingabe eines neuen Beitrags bzw. eines neuen Kommentars unter einen zu definierenden Schwellwert, wird das Forum für “tot”/beendet erklärt;
- ◆ in der das vorab definierte Ziel des Forums erreicht wird

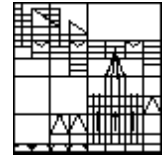
# Meßparameter: Verlaufsparemeter II



durchschnittliche Dauer des “Lebens” von Beiträgen, gemessen an der Zeitspanne, in der neue Kommentare zu dem Beitrag eingegeben werden

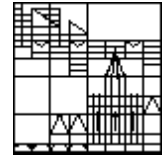
- ◆ sinkt die Zeit zur Eingabe von neuen Kommentar unter einen zu definierenden Schwellwert, wird das Thema des Beitrags für “tot” erklärt
- ◆ in der Praxis des Forums kann es jedoch jederzeit durch einen neuen Kommentar wieder zum “Leben erweckt” werden

# Messparameter: Verlaufsparemeter III



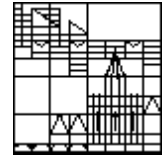
- ◆ Dysfunktionalität des Diskurses: Anzahl der nicht zielgerichteten Einträge im Verhältnis zum Gesamtzahl der Einträge
- ◆ Dysfunktionalität des Diskurses: Anzahl der Einträge mit Metafunktionscharakter im Verhältnis zum Gesamtzahl der Einträge

# Messparameter: Qualitätssicherung



- ◆ Ausmaß der Belegung/Referenzierung der eingebrachten Beiträge
- ◆ Ausmaß der Absicherung der Kompetenz der Beitragenden durch nachgewiesene Expertiseprofile
- ◆ Ausmaß der Verbürgung der Qualität der Beiträge und Beitragenden durch Dritte

# Messparameter: soziale-kognitive Parameter



- ◆ Ausmaß der direkten Ansprache zwischen Moderator und Teilnehmern
- ◆ Ausmaß der direkten Kontakte zwischen den Teilnehmern
- ◆ Ausmaß der Bereitschaft, persönliche Information in das Forum einzubringen
- ◆ Ausmaß der direkten Korrektur-/Reparatureingriffe durch den Moderator
- ◆ Ausmaß der Verwendung von Stilmitteln der FFF-Kommunikation, wie Smiley, Emoticons