

Eine Studie aus dem Wissensarchiv von



**Motivation zur freiwilligen Teilnahme
an Wissensgemeinschaften:
Untersuchung anhand der Plattform
Wissensmanagement**

von

Maria Brunnsteiner

Kontakt zum Autor erhalten Sie über
Autorenkontakt@LearnAct-Verlag.de

Weitere Studien finden Sie in unserem Online-Shop

www.LearnAct-Verlag.de

unter <Studien>

und auf angeschlossenen Partnersites.

Kommentare und Fragen zur Vermarktung
richten Sie bitte an:

Sales@LearnAct-Verlag.de

Diplomarbeit

**Motivation zur freiwilligen
Teilnahme an
Wissensgemeinschaften:
Untersuchung anhand der
Plattform Wissensmanagement**

von

Maria Brunnsteiner

betreut von

Mag. Andrea Risak

im Fachbereich Information & Knowledge Management

Fachhochschul-Studiengang Informationsberufe

Eisenstadt 2004

Kurzreferat

Motivation zur freiwilligen Teilnahme an Wissensgemeinschaften: Untersuchung anhand der Plattform Wissensmanagement

Communities oder Wissensgemeinschaften wie die Plattform Wissensmanagement, die im Mai 2004 über 600 Experten im Wissensmanagement und verwandten Disziplinen mit Schwerpunkt in Österreich vereint, haben in den vergangenen Jahren eine Vielzahl von Mitgliedern und Interessenten angezogen. Die Studie untersucht warum Mitglieder sich bei der Plattform registrieren und was sie bewegt, freiwillig beizutragen. Es wird aufgezeigt, wie die Motivationstheorie nach Heckhausen auf die Befragungsergebnisse anwendbar ist.

Die Prozesstheorie von Heckhausen wird vorgestellt und Forschungsfragen abgeleitet. Als Untersuchungsgrundlage werden Leitfadeninterviews mit achtzehn registrierten Mitgliedern der Plattform Wissensmanagement geführt, von denen elf aktiv an der Community teilnehmen, die anderen sieben haben keinen Kontakt in Form von persönlichen Treffen oder Beiträgen im Online-Forum.

Die Ergebnisse zeigen auf, dass die Mitglieder in erster Linie aufgrund der behandelten Themen teilnehmen. Darüber hinaus stellt auch das soziale Netzwerk einen Wert für sie dar. Nicht aktive Mitglieder können keinen für sie wertvollen Input entdecken oder finden keinen Anschluss an die Gemeinschaft. Es wird herausgestrichen, dass das Einfügen in eine Gemeinschaft in einem Prozess geschieht und dass es nicht möglich sein wird, ein jedes Mitglied gleichermaßen einzugliedern. Abschließend werden Empfehlungen gegeben, wie mehr Mitglieder zum aktiven Beitragen in der untersuchten Community motiviert werden könnten.

Schlagworte

Motivation, Freiwilligkeit, Wissensgemeinschaft, Netzwerk, Interaktion, Plattform Wissensmanagement

Abstract

Motivation to Contribute Voluntarily to Knowledge Communities. Considering the “Plattform Wissensmanagement” as an Example.

Knowledge Communities like the „Plattform Wissensmanagement”, a group of over 600 experts in the field of knowledge management operating in Austria, have attracted a great number of members in recent years. The paper investigates why members register to the platform and why they are willing to contribute voluntarily. It is worked out how the motivation theory of Heckhausen is applicable to the case.

The process theory of Heckhausen is introduced and research questions are derived from it. The study compares semi-structured interviews with eighteen members, eleven of them actively participating, seven not joining in community activities such as the virtual forum or face-to-face meetings.

It is found that in the first place, people contribute because of their interest in the subject of the community, accompanied by the fact that they feel comfortable in the social network. Passive members do not find content and discussion threads that seem valuable to them or have failed to integrate into the community. The findings show that getting involved is a process and that involving every member is not possible. In conclusion, the paper provides recommendations on how to motivate more members to contribute to the community.

Keywords

motivation, community of practice, networking, willingness, interaction,
Plattform Wissensmanagement

Executive Summary

Die Plattform Wissensmanagement (PWM) ist ein seit März 2001 aktives Netzwerk von mittlerweile über 600 Experten und Expertinnen sowie am Thema Wissensmanagement interessierten Personen (Stand Mai 2004). Aufgrund des großen Erfolges stellt sich die Frage, welche Motive die Mitglieder bewegen, freiwillig an dieser Wissensgemeinschaft teilzuhaben und sich über ein bestimmtes Thema über die berufliche Kommunikation hinaus auszutauschen. Der Erfolg der PWM soll in dieser Arbeit erklärbar gemacht werden, um weitere Anpassungen im Angebot vornehmen zu können.

Um die Forschungsfrage zu beantworten, werden an einem teilstrukturierten Leitfaden orientierte Interviews mit elf aktiven und sieben nicht aktiven registrierten Mitgliedern durchgeführt. Der Leitfaden orientiert sich an Forschungsfragen, die sich aus dem Rubicon-Modell von Heckhausen ergeben, das einleitend vorgestellt wird. Anschließend wird das Modell herangezogen, um die Aussagen der Interviewpartner zu erklären.

Die Ergebnisse zeigen auf, dass die Mitglieder in erster Linie aufgrund der Themen, die behandelt werden, teilnehmen. Darüber hinaus sind sie in einem sozialen Netzwerk aktiv, und die Beziehungen dieses Netzwerkes stellen einen Wert für sie dar. Nicht aktive Mitglieder sind in der Materie noch unsicher oder können keine ausreichenden Verbindungen zu ihren Interessen herstellen. Dadurch finden sie keinen Anschluss an die Gemeinschaft. Es wird herausgestrichen, dass das Einfügen in eine Gemeinschaft in einem Prozess geschieht und dass es nicht möglich sein wird, alle Mitglieder gleichermaßen einzugliedern. Abschließend werden Empfehlungen formuliert, wie mehr Mitglieder zum aktiven Beitragen in der Community motiviert werden könnten.

Mein Dank geht an die Mitglieder der PWM, die mir für Interviews zur Verfügung gestanden sind, ganz besonders aber an Frau Mag. Andrea Risak, der Administratorin der PWM, die mich bei der Erstellung der Arbeit betreut hat. Darüber hinaus gilt mein Dank Herrn Prof. (FH) Dr. Dr. Sebastian Eschenbach, der mir bei Fragen zur Gestaltung der Forschungsfragen und des Interviewleitfadens behilflich war.

Inhaltsübersicht

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Einleitung..... | 12 |
| 2 | Theoretische Grundlagen..... | 15 |
| 3 | Empirische Studie..... | 23 |
| 4 | Ergebnisdarstellung und Interpretation | 34 |
| 5 | Empfehlungen..... | 46 |
| 6 | Zusammenfassung und Ausblick | 50 |
| 7 | Quellenverzeichnis | 52 |
| 8 | Anhang..... | 61 |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Kurzreferat | 3 |
| Schlagworte | 3 |
| Abstract | 4 |
| Keywords | 4 |
| Executive Summary..... | 5 |
| Inhaltsübersicht | 7 |
| Abkürzungsverzeichnis..... | 10 |
| Abbildungsverzeichnis..... | 11 |
| Tabellenverzeichnis | 11 |
| 1 Einleitung..... | 12 |
| 1.1 Hinführung zum Thema und zur Zielsetzung der Arbeit | 12 |
| 1.2 Motivation | 13 |
| 1.3 Aufbau der Arbeit und Erstellungsprozess | 14 |
| 1.4 Hinweis | 14 |
| 2 Theoretische Grundlagen..... | 15 |
| 2.1 Begriffsklärung..... | 15 |
| 2.1.1 Motive und Motivation..... | 15 |
| 2.1.2 Communities, Wissensgemeinschaften, Wissensnetzwerke | 15 |
| 2.1.3 Freiwilligkeit | 16 |
| 2.2 Motivationstheorie | 17 |
| 2.2.1 Rubicon-Modell der Handlungsphasen..... | 17 |
| 2.2.2 Erwartungs- × Wert-Theorie..... | 20 |
| 2.2.3 Selbstverpflichtung..... | 20 |
| 2.2.4 Gerechtigkeit | 21 |
| 2.2.5 Überblick über die vorgestellten Theorien | 22 |
| 3 Empirische Studie..... | 23 |
| 3.1 Beschreibung des Forschungsgegenstandes | 23 |
| 3.1.1 Allgemeine Beschreibung | 23 |
| 3.1.2 Freiwilligkeit und Teilnahme bei der PWM..... | 26 |
| 3.2 Forschungsfragen | 28 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.3 | Vorgehensweise und Methodik | 31 |
| 3.3.1 | Forschungsdesign | 31 |
| 3.3.2 | Methodik: Datenerhebung und –auswertung..... | 33 |
| 4 | Ergebnisdarstellung und Interpretation | 34 |
| 4.1 | Ergebnisse zu Forschungsfrage 1..... | 34 |
| 4.2 | Ergebnisse zu Forschungsfrage 2..... | 38 |
| 4.3 | Ergebnisse zu Forschungsfrage 3..... | 40 |
| 4.4 | Ergebnisse zu Forschungsfrage 4..... | 42 |
| 4.5 | Zusammenfassung der Ergebnisse | 44 |
| 5 | Empfehlungen..... | 46 |
| 5.1 | Anknüpfungspunkte in der prädezisionalen Motivationsphase..... | 46 |
| 5.2 | Anknüpfungspunkte in der präaktionalen Volitionsphase | 48 |
| 5.3 | Anknüpfungspunkte in der aktionalen Volitionsphase..... | 48 |
| 5.4 | Anknüpfungspunkte in der postaktionalen Motivationsphase | 48 |
| 6 | Zusammenfassung und Ausblick | 50 |
| 7 | Quellenverzeichnis | 52 |
| 7.1 | Monografien | 52 |
| 7.2 | Periodika | 56 |
| 7.3 | Online-Quellen | 56 |
| 7.4 | Graue Literatur | 58 |
| 7.5 | Interviews | 58 |
| 8 | Anhang..... | 61 |
| 8.1 | Interview-Leitfaden | 61 |
| 8.2 | Das Portal der PWM..... | 65 |
| | Lebenslauf..... | 66 |

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|-----------|-----------------------------|
| AB..... | Advisory Board |
| bzw. | beziehungsweise |
| CoP..... | Community of Practice |
| ER..... | ExpertInnenrunde |
| etc | et cetera |
| MT..... | Management Team |
| PWM..... | Plattform Wissensmanagement |
| sog..... | so genannte |
| usw..... | und so weiter |
| WM..... | Wissensmanagement |
| WZW..... | Wissenschaftszentrum Wien |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Abbildung 1: Erstellungsprozess und Aufbau der Arbeit | 14 |
| Abbildung 2: Schematische Darstellung der vier Handlungsphasen des Rubicon- Modells (nach Heckhausen 1989:212)..... | 18 |
| Abbildung 3: Überblick über die vorgestellten Theorien | 22 |
| Abbildung 4: Die Mitglieder auf der Online-Plattform und Teilnehmer an PWM- Treffen sind nicht kongruent..... | 26 |
| Abbildung 5: Aktivität im Forum (Stand: 6.5.2004, 601 Mitglieder) | 27 |
| Abbildung 6: Aktivität bei Treffen (Stand: 6.5.2004, 601 Mitglieder) | 27 |
| Abbildung 7: „Landkarte“ der PWM | 28 |
| Abbildung 8: Herleitung der Forschungsfragen | 30 |
| Abbildung 9: Vorgehensweise bei der Befragung | 31 |
| Abbildung 10: Anzahl der Teilnehmer bei Community-Treffen in den unterschiedlichen Bundesländern | 36 |
| Abbildung 11: Die Homepage der PWM http://www.pwm.at (Stand: 13.5.2004) ... | 65 |
| Abbildung 12: Die Groupware, basierend auf PHPProject, ist für die PWM-Mitglieder über die Homepage zugänglich (Stand: 13.5.2004)..... | 65 |

Tabellenverzeichnis

| | |
|---|----|
| Tabelle 1: Auswahl der befragten Mitglieder (anonymisiert) | 32 |
| Tabelle 2: Verteilung der Teilnehmergruppen aller PWM-Mitglieder (Stand: 08.05.2004) | 32 |
| Tabelle 3: Teilnehmeranzahl bei den Community-Treffen der PWM..... | 36 |

1 Einleitung

1.1 Hinführung zum Thema und zur Zielsetzung der Arbeit

Netzwerke und Communities sind, besonders seit die Disziplin Wissensmanagement immer bekannter wird, ein Modethema. Immer mehr Karrierezeitschriften und -portale widmen sich diesem Thema. „Networking“ wird von den verschiedensten Interessensgruppen gefördert. Ziel ist, persönliche Netzwerke zu nutzen, um beruflich weiterzukommen. Manchmal wird der Aspekt „ein Wissensgebiet gemeinsam entwickeln“ in den Vordergrund gestellt, oft ist die Triebfeder aber profaner: Es geht darum, interessante und einflussreiche Leute kennen zu lernen, um diese Kontakte später zu nutzen, etwa um ein Projekt oder einen Auftrag zu akquirieren oder eine Anstellung zu bekommen. Auf der anderen Seite bedienen sich auch Wissensmanagement-Initiativen innerhalb von Unternehmen und unternehmensübergreifend so genannter Wissensgemeinschaften oder Communities of Practice, um gezielt Wissen in einem Fachgebiet aufzubauen.

Die „Plattform Wissensmanagement“ (PWM) wurde 2001 im Zuge eines Kongresses zum Thema Wissensmanagement gegründet. Zielsetzung war, die während des Kongresses gewonnenen Kontakte zu festigen und dauerhaft nutzbar zu machen und eine Möglichkeit zu schaffen, sich über den Kongress hinaus über das Thema Wissensmanagement austauschen zu können. Daher ist die PWM einerseits ein Netzwerk, das dem beruflichen Weiterkommen der Mitglieder dienen soll. Andererseits bemühen sich die Mitglieder aber auch, ihr Wissen zu teilen und bilden so eine Wissensgemeinschaft.

Die Mitgliedschaft bei der PWM ist vollkommen freiwillig und an keinen Mitgliedsbeitrag gebunden. Interessenten können sich über ein Online-Formular registrieren und sind ab der Registrierung eingeladen, den Online-Auftritt (bestehend aus einer Homepage und einer für Mitglieder zugänglichen Groupware) zu nutzen und an kostenlosen Veranstaltungen teilzunehmen. Von den Mitgliedern wird erwartet, dass sie sich in das Leben auf der Plattform einbringen; diese Erwartung wird aber nicht aktiv eingefordert.

Es stellt sich die Frage, aus welchen Gründen Personen sich zu einer Mitgliedschaft entscheiden, warum sie sich am „virtuellen“ Geschehen auf der Plattform

beteiligen und was sie dazu bringt, an Veranstaltungen teilzunehmen, obwohl sie dies größtenteils in ihrer Freizeit tun.

Ziel dieser Arbeit ist, die Motivation der PWM-Mitglieder zu beleuchten und dafür ein Erklärungsmodell aus der Psychologie anzubieten. Dazu werden mit 18 Mitgliedern der Plattform qualitative Interviews durchgeführt und die Ergebnisse mit dem Modell verglichen. Abschließend werden Empfehlungen formuliert, die zur Weiterentwicklung der Community beitragen sollen.

Kein Ziel der vorgelegten Arbeit ist es, eine vollständige Beschreibung der PWM und ihrer Geschichte vorzulegen, da hierzu bereits Quellen zur Verfügung stehen (siehe Güldenbergs & Risak 2003:296-313; Burgermeister 2003:54-59). Auch beschreibt Burgermeister ausführlich, dass die PWM eine Community of Practice nach den drei strukturellen Elementen Domain, Community und Practice nach Wenger, McDermott und Snyder (2002:27-45) ist (vgl. Burgermeister 2003:54-59). Darüber hinaus wird hier nur jene Motivationstheorie vorgestellt, die für diese Arbeit ausgewählt wurde, nämlich das Rubicon-Modell von Heckhausen. Diese Arbeit kann keinen Anspruch auf Vollständigkeit bezüglich der Darstellung von Motivationstheorien erheben.

1.2 Motivation

Bereits seit meiner Schulzeit hege ich ein großes Interesse an Psychologie, vor allem an Motivations- und Kommunikationspsychologie. Während meines Fachhochschul-Studiums entdeckte ich eine enge Verbindung zu den Studieninhalten im Informations- und Wissensmanagement, etwa Usability (die Gestaltung von Software-Benutzeroberflächen und Websites) und Anreize (die gezielte Motivation von Mitarbeitern). In einem Projekt bei einem österreichischen Industriebetrieb im Rahmen des Studiums konnte ich meine Überlegungen zu Motivation und Anreizsystemen bei der Einführung von Wissensmanagement einbringen und in einem Praktikum bei einem deutschen Automobilkonzern an einem Projekt zum Thema Werkskultur meine theoretischen Kenntnisse verwenden und durch praktische Erfahrungen erweitern. Seit dem Jahr 2002 bin ich Mitglied bei der Plattform Wissensmanagement und erlebe diese Community als einen wichtigen Impulsgeber für mein Studium.

1.3 Aufbau der Arbeit und Erstellungsprozess

Der Erstellungsprozess entspricht im Wesentlichen auch dem Aufbau der Arbeit. Im ersten Kapitel erfolgt die Einführung in das Thema der Arbeit; im zweiten Kapitel folgt auf eine kurze Begriffsklärung die Vorstellung der Motivationstheorie von Heckhausen. Die empirische Studie und ihre Ergebnisse werden im dritten und vierten Kapitel vorgestellt. Dabei erfolgt im vierten Kapitel auch ein Resümee der Befragungsergebnisse mit der Theorie. Im fünften Kapitel werden Empfehlungen in Form von Handlungsfeldern und konkreten Verbesserungsvorschlägen herausgearbeitet, und im sechsten Kapitel erfolgen eine Zusammenfassung der Arbeit und ein Ausblick auf Ansatzpunkte für weitere Forschung.

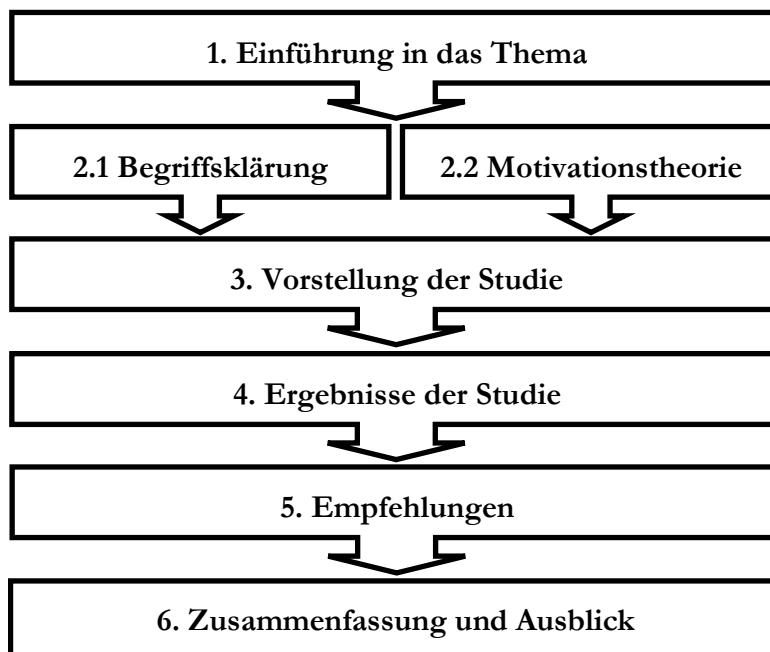


Abbildung 1: Erstellungsprozess und Aufbau der Arbeit

1.4 Hinweis

Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen wie Interessent, Teilnehmer oder Befragter gilt die gewählte Form für beide Geschlechter.