

NUTZUNGSFORMEN DER TELEKOMMUNIKATION

Kommunikation

Grundlage für die informationelle Unterstützung jeder kooperativen Arbeit sind Kommunikationsprozesse und damit die Übertragung von Daten. So gewährleistet beispielsweise die synchrone Übertragung von Video- und Audiodaten ein Minimum an synchroner zwischenmenschlicher Interaktion.

E-Mail hingegen dient zum asynchronen Austausch von Informationen, stellt aber bei entsprechender Anwendung auch noch einen Basismechanismus zur Koordinationsunterstützung zur Verfügung.

Koordination

Mit Hilfe von elektronischen Kalendern und Workflow-Managementsystemen (WfMS) können Terminvereinbarungen und andere koordinative Tätigkeiten effektiv unterstützt werden. Einmal vom Benutzer angestoßen, können WfM-Systeme den Koordinations- oder Arbeitsprozess weitgehend automatisieren und überwachen, weshalb sie auch oft als elektronische Vorgangsbearbeitungssysteme bezeichnet werden. Je nach Grad der Strukturierung des Prozesses und dessen Wiederholfrequenz unterscheidet man in:

- **Produktions-WfMS**, die bei stark strukturierten und genau geregelten Abläufen mit hoher Wiederholungsrate eingesetzt werden,
- **Collaborate-WfMS** mit Schwerpunkt auf gruppen-orientierten Prozessen, die neben fest-definierten Abläufen hoch flexible Eingriffsmöglichkeiten bieten und
- **Ad-Hoc-WfMS** für sich häufig ändernde und situationsabhängige Prozesse, die konsequent gruppenorientiert sind und deren Abläufe nur aus einigen wenigen Schritten bestehen.

Kooperation

Gemeinsame Arbeitsbereiche bieten den Kooperationsteilnehmern den Zugriff auf eine organisatorisch sinnvolle Bündelung gemeinsam bearbeiteter Objekte und Werkzeuge. Zusätzlich verfügen diese Systeme meist über eine aktive Kooperationsunterstützung wie z.B. strategieabhängige Benachrichtigung. Mehrbenutzereditoren unterstützen vor allem die asynchrone gemeinsame Erstellung von Dokumenten und stellen hohe Anforderungen an Sicherstellung der Konsistenz, während bei Konferenzsystemen der synchrone Aspekt im Vordergrund steht.

Quelle: Müller, Christian: Der virtuelle Projektraum, S. 112 und 113, Diss., Karlsruhe, 1999; leicht abgeändert und gekürzt