

.....

Inhalt

Geleitwort ... 9
Vorwort ... 12
Einleitung ... 15

Teil I Grundlagen

1 Organisationsentwicklung und Kommunikation im Netz ... 20
1.1 Organisation und Organisationsentwicklung ... 23
1.2 Von der elektronischen Datenverarbeitung
zur Kommunikationstechnologie ... 25
1.3 Kommunikation im Netz ... 29
1.4 Organisationsentwicklung und Technologie ... 33
1.5 Neue Qualität der Kommunikation ... 37

2 Kommunikation als Schlüssel zur Komplexitätsbewältigung ... 45
2.1 Die Grenzen der Vereinfachung ... 45
2.2 Aufhebung des Informationsmonopols ... 49
2.3 Vernetzung quer zur Hierarchie ... 52
2.4 Aufhebung des Senioritätsprinzips ... 54
2.5 Nebeneinander von Hierarchie und ... 55
2.6 Neue Kommunikation im Öffentlichen
und in der Zivilgesellschaft ... 57

Teil II Einsatzkontexte

3 Veränderung und Entwicklung ... 65
3.1 Veränderung braucht Kommunikation ... 66
3.2 Kommunikation im Netz im Veränderungsprozess ... 72
3.3 Entwicklung zur lernfähigen Organisation ... 77

4 Vernetzung und Teamarbeit ... 80

- 4.1 Vernetzung als neues Organisationsprinzip ... 81
- 4.2 Vernetzung braucht Kommunikation ... 87
- 4.3 Teamarbeit im Netz ... 91

5 Lernen und Wissen ... 99

- 5.1 Lernen und Wissen brauchen Kommunikation ... 100
- 5.2 Lernen im Netz ... 104
 - 5.2.1 *Instruktionslernen – Lernen von „Wissenden“ ... 109*
 - 5.2.2 *Kollaborationsorientiertes Lernen – Lernen voneinander und miteinander ... 111*
 - 5.2.3 *„Just-in-Time“-Lernen ... 113*
- 5.3 Wissensaustausch und Wissensgenerierung ... 114

6 Fallbeispiele ... 121

- 6.1 Geschäftsprozessoptimierung ... 121
- 6.2 Koordination von Lernbegleitern ... 126
- 6.3 Moderation von Communities of Practice ... 127

Teil III Praxis

7 Prozessbegleitung im Netz ... 132

- 7.1 Kommunikation in Gruppen ... 134
 - 7.1.1 *Gestaltung der Kommunikationsstruktur ... 134*
 - 7.1.2 *Moderation einer Gruppe im Netz ... 138*
 - 7.1.3 *Unterstützung von Zielen und Aufgaben ... 140*
 - 7.1.4 *Unterstützung von Gruppenaufbau und Gruppenerhalt ... 144*
 - 7.1.5 *Regelung der Gruppengrenzen ... 150*
 - 7.1.6 *Moderation eines Chat-Events in der Gruppe ... 152*
- 7.2 Kommunikation in der Gesamtorganisation ... 154
 - 7.2.1 *Führung an Bord holen ... 154*
 - 7.2.2 *Integrierte Prozessarchitektur und funktionale Wahl von Kommunikationsformen ... 156*
- 7.3 Kommunikationsdynamik im Netz ... 160
 - 7.3.1 *Reflexionsfähigkeit als Basis für den Umgang mit neuen Kommunikationsformen ... 161*
 - 7.3.2 *Veränderung der Kultur des Schriftlichen ... 163*
 - 7.3.3 *Chancen und Risiken der Schriftlichkeit ... 165*
- 7.4 Spielregeln ... 167

8 Erfolgreicher Einsatz ... 172

- 8.1 Strategische Leitlinien ... 175
- 8.2 Entwicklung von Rahmenkonzepten ... 178
 - 8.2.1 *Rahmenkonzept für Struktur und Inhalt* ... 179
 - 8.2.2 *Berechtigungs- und Rollenkonzept* ... 184
 - 8.2.3 *Organisatorisches Rahmenkonzept* ... 187
 - 8.2.4 *Technisches Rahmenkonzept* ... 189
- 8.3 Einführung ... 190
- 8.4 Erfolgsfaktoren ... 193

9 Kommunikationsformen und Designs ... 198

- 9.1 Kommunikationsformen ... 198
 - 9.1.1 *E-Mail* ... 199
 - 9.1.2 *Mailinglisten* ... 202
 - 9.1.3 *Diskussionsforen* ... 207
 - 9.1.4 *Chat* ... 212
 - 9.1.5 *Meeting-System* ... 217
 - 9.1.6 *Integrierte Systeme* ... 218
- 9.2 Designbeispiele ... 225
 - 9.2.1 *Orientierungs-, Interventions- und Lernbausteine* ... 227
 - 9.2.2 *Porträt* ... 232
 - 9.2.3 *Vorstellungsrunde* ... 234
 - 9.2.4 *Workshop* ... 236
 - 9.2.5 *Projektmeeting* ... 239
 - 9.2.6 *Ein Bild sagt mehr* ... 240
 - 9.2.7 *Zirkeltraining* ... 244
 - 9.2.8 *Themenwochen* ... 247
 - 9.2.9 *Podiumsdiskussion* ... 250
 - 9.2.10 *Gruppeninterview* ... 253
 - 9.2.11 *Erfa-Runde* ... 254
 - 9.2.12 *Mitarbeiterbefragung* ... 255
 - 9.2.13 *Guided Tour* ... 257
 - 9.2.14 *Newsletter* ... 258

Glossar ... 260**Literatur ... 265****Über die Autoren ... 268**