

Masterarbeit

Medienbildung – Visuelle Kultur und Kommunikation

Austausch von Erfahrungswissen in Sozialen Netzwerken

eingereicht von

Jens Holze < mail@jensholze.de >

Mat. Nr.165034

Dan Verständig < dan@pixelspace.org >

Mat. Nr. 168094

betreut von

Prof. Dr. phil. habil. Winfried Marotzki

Dr. phil. Benjamin Jörissen

Lehrstuhl für Allgemeine Pädagogik
Otto-von-Guericke Universität Magdeburg

Mittwoch, 13. Juli 2011

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangslage und Problemstellung.....	2
1.2	Zielstellung.....	2
1.3	Aufbau und Struktur der Arbeit.....	3
2	Theoretische Rahmung	5
2.1	Profession und Professionalisierung	5
2.1.1	Historische Entwicklung der Zahnarztprofession.....	8
2.1.2	Veränderungen in der Profession des Zahnarztes	10
2.1.3	Neue Impulse durch Continuing Professional Development (CPD).....	13
2.2	Erfahrung und Erfahrungswissen	15
2.2.1	Das Erfahrungs-(wissen) in der Philosophie.....	15
2.2.2	Ein neueres Verständnis von Erfahrungswissen	19
2.2.3	Das Verhältnis von Können, Wissen und intelligentem Handeln	20
2.2.4	“Tacit Knowledge” – Implizites Wissen nach Polanyi	21
2.2.5	Erfahrung und wissenschaftlich begründbares Wissen	24
2.2.6	Erfahrungswissen und Wissensmanagement	25
2.3	Theoretische Perspektive auf das Internet	32
2.3.1	Historische Entwicklung	32
2.3.2	Vergemeinschaftungsformen im Netz	37
2.3.3	Strukturelle Online-Ethnografie	39
2.3.4	Digitale Soziale Netzwerke	42
3	Erhebung und Auswertung der Daten	46
3.1	Das Experteninterview	46
3.1.1	Zur Auswahl der Befragten.....	49
3.1.2	Der Gesprächsleitfaden.....	51
3.1.3	Durchführung der Interviews	53
3.2	Auswertung der Daten	54
3.2.1	Die Transkription der Daten.....	54
3.2.2	Auswertung in Anlehnung an die Grounded Theory.....	55
3.2.3	Die Kodierung der Daten.....	58
3.3	Ergebnisse.....	60

3.3.1	Rahmenbedingungen	60
3.3.2	Die Rolle des Internets	67
3.3.3	Formen von Austausch.....	75
3.3.4	Falldokumentationen	83
4	Zwischenfazit.....	88
4.1	Rahmenbedingungen und die Rolle des Internets	88
4.2	Formen von Austausch und Falldokumentation	92
5	Konzeption der Plattform	95
5.1	Infrastruktur.....	96
5.1.1	Funktionsorientierte Strukturierung.....	96
5.1.2	Überlegungen zur Gestaltung	98
5.2	Soziographische Struktur.....	101
5.2.1	Verwaltungsstruktur und Accounthierarchie.....	101
5.2.2	Kontakte- oder Kollegensystem	103
5.2.3	Das Gruppensystem	105
5.2.4	Regeln.....	107
5.3	Kommunikations- und Informationswerkzeuge.....	113
5.3.1	Direktnachrichten.....	114
5.3.2	Integration eines Kommentarsystems	114
5.3.3	Das bewegte Bild	117
5.3.4	Die Medienablage	125
5.3.5	Integration externer Dienste und Interoperabilität.....	126
5.3.6	Plattformspezifische Falldiskussion.....	128
5.3.7	Anbindung an Offline-Events	133
5.4	Identitätsmanagement.....	134
5.4.1	Nutzerprofile	134
5.4.2	Gruppenprofile	137
6	Fazit und Ausblick	139
7	Literatur.....	145
8	Abbildungsverzeichnis	150
9	Anhang	151
10	Erklärung	152

Danksagungen

Jens Holze bedankt sich besonders bei Elke, Wolfgang und Kristina Holze für gutes Essen und Erholung an den Wochenenden, an denen nicht geschrieben wurde.

Dan Verständig bedankt sich bei seinen Eltern und Großeltern, Elisa Steinfeldt sowie Bernd Hellriegel für die moralische Unterstützung, ohne die das Studium nicht möglich gewesen wäre.

Zusammen danken beide Autoren zunächst den Betreuern dieser Arbeit, Prof. Dr. Winfried Marotzki und Dr. Benjamin Jörissen, für die hilfreichen und vor allem angenehmen Gespräche. Wir bedanken uns ebenfalls bei den vielen ungenannten Zahnärzten, die uns einen Einblick in ihr Berufsfeld und somit essentielle Impulse für die Richtung dieser Arbeit gegeben haben. Außerdem bedanken wir uns bei den fleißigen Korrekturlesern Elisa Steinfeldt sowie André Lahmann ohne die wir diesen Text nicht in so kurzer Zeit in Form bekommen hätten.

1 Einleitung

„Erfahrung ist der Anfang aller Kunst und jedes Wissens.“

Aristoteles

Unser Leben in der modernen Gesellschaft ist geprägt von Möglichkeiten, Optionen und Entscheidungen. In vielen Situationen müssen wir uns auf die Hilfe und Kompetenz von Experten verlassen, die uns mit besonderem Fachwissen immer dann als Orientierung dienen, wenn Probleme unseren eigenen Horizont übersteigen. Insbesondere Berufe mit wichtigen gesellschaftlichen Aufgaben wie Lernen und Bildung, Recht und Gesetz oder auch der Erhalt von Gesundheit genießen daher ein hohes Maß an Ansehen und als Berufsstand gewisse Privilegien. Wir verlassen uns auf den Rat unseres Arztes und das nicht nur aufgrund seiner traditionellen Rolle, sondern weil wir davon ausgehen, dass er eine gute fachliche Ausbildung genossen hat, etwas von Medizin versteht und - uns wohlgesonnen - die beste Lösung für gesundheitliche Probleme im Rahmen seiner Kenntnisse angedeihen lässt. Doch wie jeder Berufstätige aus eigener Erfahrung weiß, befinden wir uns in einer Zeit fortschreitender Entwicklung und eine einmalige Ausbildung, so gut sie auch sein mag, deckt nicht mehr ein ganzes Arbeitsleben von 30 bis 40 Jahren ab. Wie also schafft es der professionelle Experte über einen solchen Zeitraum Experte zu bleiben? Er ist dazu angehalten, sich neben seiner normalen Arbeitstätigkeit weiter- und fortzubilden. Zahlreiche Berufsstände haben diesen Aspekt schon lange institutionalisiert und sorgen aktiv dafür, dass das Wissen des Professionellen auf dem neuesten Stand bleibt. Doch das allein reicht nicht aus, denn die Herausforderung in der Praxis ist nicht unbedingt ein Mangel an Fachwissen, sondern die Entscheidung, in welchem Fall welches Fachwissen den größten positiven Effekt zu bewirken vermag. Wir verlassen uns auf die Erfahrung des Experten, um diese Entscheidung zu treffen, auch wenn wir nicht wissen können, ob und welche Erfahrung er schon gesammelt hat. Das Sammeln von Erfahrung bei den Experten erfährt grundsätzlich aber

scheinbar keine größere Systematik als bei jedem anderen Menschen auch. Da die Rolle des Experten in der Gesellschaft aber eine besondere ist, scheint diese Feststellung eher unbefriedigend.

Die hier vorliegende Arbeit befasst sich mit der Frage, welche Aspekte von beruflicher Fortbildung explizit auf den Austausch von Erfahrung abzielen und wie sie funktionieren. Auf Basis dieser Erkenntnisse soll ein Konzept einer Internetplattform formuliert werden, in welcher der Erfahrungsaustausch zwischen Experten der Profession der Zahnärzte, als einer Berufsgruppe mit einer Aufgabe von hoher gesellschaftlicher Relevanz, gezielt ermöglicht und unterstützt werden soll.

1.1 Ausgangslage und Problemstellung

Über den Effekt des Austausches von Erfahrungswissen im Berufsalltag ist durchaus schon publiziert worden, doch fehlt den vorhandenen Beschreibungen eben genau das konkrete Augenmerk auf die Strukturen eines Berufes, die sich als Schnittstelle zu einer Onlinelösung möglicherweise herausstellen könnten. Es schien daher naheliegend eine spezifische Zielgruppe für den Konzeptentwurf auszumachen und diese Zielgruppe konkret auf solche Phänomene hin zu untersuchen, die schon jetzt dem Austausch von Erfahrungswissen dienen und somit möglicherweise in eine Onlineform überführt beziehungsweise um diese ergänzt werden können. Damit wäre es möglich – so unsere Vermutung – über theoretischen Erwägungen hinaus die konkreten Funktionen für eine Onlineplattform auszuwählen, die Auswahl zu begründen und auch individuelle Schwerpunkte zu setzen.

1.2 Zielstellung

Die hier vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit den Möglichkeiten zum Austausch von Erfahrungswissen unter Berücksichtigung neuer Webtechnologien.

Darüber hinaus zielt die Konzeptidee konkret auf eine die tägliche Arbeitspraxis begleitende Plattform ab. Insofern scheint es besonders wichtig, zumindest ein grundsätzliches Verständnis dafür zu entwickeln, in welcher praktischen Umgebung sich solch ein System einfügen muss. Beide Aspekte haben einen stark explorativen Charakter und zielen auf die konkreten Erfahrungswelten der Mitglieder des Berufs-

standes ab. Insofern waren hier die zentralen Bedingungen zur Auswahl einer Datenerhebungsmethode aus dem Bereich der qualitativen Sozialforschung gegeben.

Die zentrale Fragestellung dieser Arbeit besteht darin, ob und in welchem Maße Soziale Medien den professionsgeleiteten Erfahrungsaustausch innerhalb einer Organisation begünstigen können und durch welche technischen Implikationen der Prozess des strukturierten Erfahrungsaustausches abgebildet werden kann. Die Vermutung ist, dass unter Berücksichtigung verschiedener technologischer Entwicklungen der Raum für den Erfahrungsaustausch begünstigt werden kann. Hierbei ergeben sich zunächst jedoch verschiedene Fragen, die es im Zuge der Arbeit zu klären gilt.

- Wie sehen die Bedingungen für einen erfolgreichen Erfahrungsaustausch aus?
- Welche aktuellen Herausforderungen bestehen für die Zielgruppe und welche Auswirkungen haben diese für eine Konzeption?
- Welche Formen hinsichtlich einer Gemeinschaftsstruktur lassen sich herausarbeiten und insbesondere durch Soziale Medien abbilden?

1.3 Aufbau und Struktur der Arbeit

Ausgehend von der Idee einer Plattform zum Austausch von Erfahrungswissen wurde uns schnell deutlich, dass ein allgemeiner Entwurf kaum zweckmäßig sein würde. Es stand zu befürchten, dass bei einer zu theoretischen Herangehensweise wenig Glaubwürdigkeit im konkreten Feld potentieller Anwender erzeugt werden würde und dass es keine Anschlusspunkte für eine tatsächliche Umsetzung des Konzeptes geben könnte. Ebenso können wir pragmatischen Problemen in unserer Konzeption nur dann begegnen, wenn diese hinreichend konkretisiert werden können. Ausgehend von diesen Vorüberlegungen gliedert sich die hier vorliegende Arbeit demnach in drei wesentliche Bereiche. Der erste Bereich umfasst zunächst die theoretische Auseinandersetzung mit den Problemfeldern, welche sich ausgehend von der Zielstellung ergeben. Hierbei soll neben einer aktuellen Diskussion immer auch die historische Perspektive in Betracht gezogen werden, um später Aussagen hinsichtlich der Entwicklung aber auch grundlegende Muster für spätere Schritte sichtbar zu machen. Dieser Bereich bildet zugleich die Grundlage für ein weiteres Vorgehen,

nämlich der Erhebung und Auswertung der Daten mit Methoden aus der qualitativen Sozialforschung. Ausgehend vom zuvor skizzierten Forschungsinteresse und den Zielen, welche dieser Arbeit zu Grunde liegen, geht es in diesem Schritt vor allem um eine möglichst nahe Auseinandersetzung mit der Zielgruppe, für welche dieses Konzept im finalen Schritt entwickelt werden soll. Die Konzeption bildet den dritten und zugleich abschließenden Bereich dieser Arbeit und baut direkt auf den gewonnenen Erkenntnissen nicht nur aus der theoretischen Betrachtung, sondern auch aus den empirisch erhobenen Daten, auf.

Das Forschungsdesign, oder auch Untersuchungsdesign, der hier vorliegenden Arbeit umfasst, neben der grundlegenden Auseinandersetzung mit der Theorie, zunächst die Erhebung der Daten anhand von Experteninterviews, welche in einem weiteren Schritt in Anlehnung an den Ansatz der Grounded Theory ausgewertet und interpretiert werden sollen. Die aus der Erhebung gewonnenen Erkenntnisse dienen als Grundlage für die Konzeption einer Plattform, auf der ein Austausch von Erfahrungswissen unter Experten, in diesem Falle praktizierende Zahnmediziner, unterstützt und unter Berücksichtigung neuer Technologien vorangetrieben werden soll. Im Rahmen dieser Arbeit wird also abschließend ein Grobkonzept für ein gegenständliches Anwendungsfeld gegeben, welches im Zuge einer konkreten Umsetzung hinreichende Merkmale aufzeigen und beschreiben soll. Dennoch soll das Konzept bis zu einem gewissen Grad auch abstrahiert werden, um somit eine Skalierbarkeit der technischen Schwerpunkte und einen besseren Zugang zur Umsetzung zu gewährleisten zu können.

2 Theoretische Rahmung

2.1 Profession und Professionalisierung

Um die Zielsetzung unseres Konzeptes sinnvoll einordnen zu können, ist es notwendig, zunächst einige grundlegende Begriffe zu definieren. Insbesondere die Begriffe Profession, Professionalität und professionelles Handeln tauchen in vielen unterschiedlichen Kontexten auf und stehen dort keineswegs immer für die gleiche Idee. So gibt es zum einen das alltägliche, positiv konnotierte Verständnis von Profession und Professionalität. Hier werden oft Menschen bezeichnet, die in ihrem beruflichen Handeln bestimmte spezialisierte Fähigkeiten zur Anwendung bringen können und/oder perfektioniert haben. Ausgehend von der ursprünglichen lateinischen Bedeutung des Begriffes, kann man den Professionellen also als jemanden begreifen, der sich zu seiner Tätigkeit „bekennt“. Ferner kann der Begriff *Profession* auch parallel zu seinem Pendant *Beruf* verstanden werden. Die berufliche Tätigkeit ist aber keine notwendige Voraussetzung für professionelles Handeln (vgl. Fues 2009, S. 72f).

Der alltagsprachlichen Definition gegenüber steht die wissenschaftliche Definition im Rahmen der soziologischen Berufsforschung. Professionen entstanden hier ursprünglich aus gesamtgesellschaftlichen Bedürfnissen und sie haben sich historisch mit der Institutionalisierung bestimmter Funktionen innerhalb der sich weiterentwickelnden Gesellschaftssysteme etabliert. Diese zentralen „Bereiche der gesellschaftlichen Selbsterhaltung“ (Schmidt 2008, S. 835) - beispielsweise Bildung, Medizin, Recht oder Religion - benötigen vor allem speziell ausgebildetes Personal mit der Kompetenz zur exklusiven Arbeit in einem Bereich. Kurz gesagt, man benötigt Experten. Damit einher geht in aller Regel ein Ausbildungs- und Sozialisierungsprozess, der spezifisch für das Berufsbild ausgestaltet wird. In der Ausbildung geht es zunächst um die Herausbildung und Systematisierung des nötigen Wissens. Die Professionen sind also gesellschaftliche Institutionen, die „[...] als ‚Reaktionen‘ auf spezifische ‚Anfälligkeiten‘ der modernen Gesellschaft¹ entstanden sind und aufgrund

¹ etwa Anonymisierung, Wissensdifferenzierung, Komplexitätssteigerung etc.

ihres *Potenzials zur Lösung* spezifisch mit der Moderne verbundener Probleme zu herausgehobenen, berufsförmig organisierten und für die moderne Gesellschaft *besonders relevanten Tätigkeitskomplexen verdichtet wurden*“ (Schmidt 2008, S. 837f Hervorhebung im Original).

Die soziologische Definition der Profession wird weitestgehend an einigen klaren Merkmalen festgemacht (vgl. Fues 2009, S. 78 & 81ff; Schmidt 2008, S. 839ff). Abgeleitet aus den professionstheoretischen Konzepten der 1960/70er Jahre sind diese Strukturmerkmale:

- Eine für das Wissensgebiet spezifische akademische Ausbildung in einer wissenschaftlichen Disziplin, die das spezielle Fachwissen und spezielle Handlungsformen vermittelt und die Kenntnisse überprüft, bevor eine Ausübung des verknüpften Berufs möglich ist (Lizensierung).
- Eine Organisation und ggf. Institutionalisierung des Berufstandes, damit eine geschlossene Vertretung der professionsspezifischen und standespolitischen Interessen nach außen möglich ist.
- Die professionelle Tätigkeit bedient zentrale Bedürfnisse der Gesellschaft und ist darum an deren Wertegefüge gebunden und auf das Gemeinwohl ausgerichtet.

Die der Profession zugehörige wissenschaftliche Disziplin bringt neben einer Wissenstradition auch immer tradierte soziale Praxen mit sich, in die der Ausgebildete eingeführt wird. Er erhält damit schlussendlich den Auftrag und die formale Lizenz, seine Tätigkeit zum Wohle der ihm anvertrauten Menschen autoritativ auszuüben (vgl. Schmidt 2008, S. 842). Darüber hinaus könne aber, so Fues, aufgrund einer Vielzahl von Verständnisrichtungen kein „eindeutiges Begriffsverständnis ausgemacht werden“ (Fues 2009, S. 74). Daher sollen im Folgenden eher implizite Merkmale diskutiert werden, die sich insbesondere auch pragmatisch aus der betrachteten Profession des Arztes ableiten lassen.

So kann angeführt werden, dass das Handeln in der Profession immer fallspezifisch und interpersonell stattfindet. Dazu muss der „Professionelle [...] sich in die lebensweltliche Situation des Klienten ‚hineindenken‘ (Partikularismus), diese aber

zugleich (wissenschaftlich) verallgemeinern (Universalismus)“ (Schmidt 2008, S. 847). Das allgemeine, in der Ausbildung erworbene Wissen muss auf den konkreten Fall des Klienten angewendet und damit dem Klienten verständlich gemacht werden. Dabei beruft sich der Professionelle zum einen auf seine in der Profession begründete traditionelle Autorität² und zum anderen auf seine leistungs- und sachgebundene Fachautorität (ebd.).

Im Kern des professionellen Handelns steht somit immer eine Klientenbeziehung, deren Funktionieren im Sinne einer „temporären, zweckgebundenen [...] Beziehung“ (ebd., S. 848) für den Erfolg, das Erreichen des vom Klienten formulierten Ziels, von tragender Bedeutung ist, aber trotzdem nicht mit einer üblichen Dienstleister-Kunde-Beziehung verwechselt werden darf. Der Professionelle ist angehalten, seine persönlichen Interessen zurückzustellen und im Interesse des Klienten eine ganzheitliche Beziehung³ zu simulieren, darf aber gleichsam diese Beziehung nicht zu einer echten Sozial- oder Solidaritätsbeziehung ausbauen. Die Anwendung des wissenschaftlichen Wissens darf außerdem nicht dogmatisch oder vom Kontext losgelöst erfolgen (vgl. Schmidt 2008, S. 848). Der Klient muss, anders als bei einem reinen Dienstleistungserwerb, bereit sein, die eigene Hilfebedürftigkeit einzusehen und sich auf die Vertrauensbeziehung einzulassen. Darum gilt:

„Voraussetzung für das Gelingen jeden professionellen Handelns ist ein ‚funktionierendes‘ Arbeitsbündnis zwischen zwei konkreten, in Interaktion aufeinander bezogene Personen, dem Professionellen und seinem Klient.“ (Schmidt 2008, S. 849)

Während viele moderne Berufsgruppen, wie Medizin oder Recht zweifelsfrei als Professionen charakterisiert werden können, auch weil sie aus den historischen Berufsständen hervorgegangen sind und somit als Modell oder Vorlage des Professionskonzeptes dienen, gab und gibt es immer noch lebhaft Diskussionen inwiefern andere Berufsgruppen, wie unter anderem die noch relativ jungen Sozialberufe, beispielsweise pädagogische Berufe, als Professionen betrachtet werden kön-

² beispielsweise der Arzt als „Halbgott in Weiß“

³ Die hier angesprochene Beziehung kann auf eine Vertrauensbeziehung zurückgeführt oder zumindest damit begründet werden.

nen. In diesem Zusammenhang werden auch die definierenden Merkmale neu diskutiert und daraus resultiert unter anderem auch die von Schmidt festgestellte Uneinigkeit im Begriffsverständnis. Für die von uns betrachtete Profession der Zahnärzte hingegen sind die Merkmale eindeutig zutreffend, der Status als Profession etabliert. Es scheint uns sinnvoll einen kurzen Exkurs einzuschieben, der die historische Entwicklung der Zahnarztprofession näher beleuchtet, da sich hieraus besondere Rahmenbedingungen speziell in Deutschland ergeben.

2.1.1 Historische Entwicklung der Zahnarztprofession

Als das bislang historisch letzte Spezialfach der Medizin wurde die Zahnmedizin in Deutschland innerhalb eines Jahrhunderts zu einer eigenen, von der übrigen Medizin unabhängigen, Profession erhoben. Erst ab dem Jahr 1825 wurden die „Zahnbehandler“ in Preußen als anerkannter medizinischer Beruf des untersten Standes geführt. Sie grenzten sich zum einen gegen die Ärzteschaft ab, von denen sie nicht als gleichwertig betrachtet wurden und zum anderen gegen Zahnbehandler ohne Approbation und Dentisten, die den niedrigen sozialen Schichten zugeordnet wurden (vgl. Kuhlmann 1996, S. 55). Insbesondere die Abgrenzung der Zahnärzte gegen die übrigen zahnbehandelnden Berufe, von Kuhlmann als Dualismus bezeichnet, bleibt in Deutschland lange problematisch. Bis zur Mitte des 19. Jahrhunderts verstärkten sich die Bemühungen zur Festigung der Profession, 1846 wurde die erste deutsche zahnmedizinische Fachzeitschrift gegründet, 1855 das erste „zahnärztliche Klinikum für Mund- und Zahnkrankheiten“ (ebd.), doch diese Einzelfälle brachten zunächst keinen erkennbaren Fortschritt hervor. 1859 gründeten die deutschen Zahnärzte mit dem „Centralverein“ eine erste gemeinsame Interessenvertretung. Ferner versuchte man auch auf wissenschaftlicher Ebene Fuß zu fassen, dies gestaltete sich aber offenbar aufgrund des Dualismus des zahnärztlichen Berufs recht schwierig. Ellen Kuhlmann (1996) vergleicht die Entwicklung der deutschen Zahnheilkunde mit der US-amerikanischen und der britischen. In beiden Ländern setzte die Professionalisierung der Zahnärzte wesentlich früher ein und wurde stark auch von politischer Seite befördert. Dies galt auch auf wissenschaftlicher Ebene, so war ein Studium der Zahnmedizin in den USA schon ab 1840 möglich (Immatrikulation der ersten fünf Studenten am „Baltimore College of Dental Surgery“) und in Groß-

britanien ab 1856 (Gründung des „College of Dentists of England“). In Deutschland begannen die wichtigen Schritte der Professionalisierung für die Zahnmedizin erst 1869 und entwickelten sich zunächst schleppend. Der größte Teil der Forderungen an Prüfungsordnung und wissenschaftliche Anerkennung wurden erst 1909 bzw. 1919 erfüllt (vgl. ebd., S. 57). Zu diesem Zeitpunkt war die Zahnarztprofession in vielen anderen Ländern schon seit Jahrzehnten gefestigt und gewachsen, insbesondere auf wissenschaftlicher Ebene war der Anschluss durch Deutschland kaum mehr zu erreichen. Ferner werden die Veränderungen auf sozialer Ebene durch Einführung der Krankenkassen, die tendenziell eine kostengünstige Behandlung bevorzugten, angeführt, weil hierdurch der Dualismus von Zahnärzteschaft und Dentisten, die trotz diverser Ambitionen keine akademische Ausbildung anstrebten, noch Jahrzehnte aufrecht erhalten wurde und die Stärkung der Zahnmedizin zumindest behinderte. Erst 1952 wurden per Gesetz die Berufsbezeichnungen geschützt und der Dualismus damit beendet. Dies, so argumentiert Kuhlmann, lasse sich auf die Rolle des Staates zurückführen, denn „[...] im Falle der Zahnheilkunde reagierte er abwartend und ohne eindeutige Positionsbeziehung zugunsten der Zahnärzteschaft“ (Kuhlmann 1996, S. 58). Außerdem weist Kuhlmann darauf hin, dass es den Zahnärzten allein auch gar nicht möglich gewesen sei, die zahnmedizinische Versorgung der Bevölkerung zu sichern (vgl. ebd.).

Besonders hervorzuheben ist auch die zum Teil noch heute präsenste Vernachlässigung der Prophylaxe gegenüber chirurgischen Behandlungsmethoden, die ebenfalls historisch zu begründen ist. Während man zu Beginn des 20. Jahrhunderts beispielsweise mit der beginnenden Institutionalisierung der Schulzahnpflege durchaus erste Schritte in Richtung Vorsorge zu machen versuchten, so existierten 1909 23 Schulzahnkliniken, konnte ein Grundwiderstand gegen diese kostenlosen Behandlungsangebote seitens der Ärzte aber auch der Krankenkassen nicht überwunden werden. Insbesondere Frauen waren in diesem Bereich tätig, welcher ein allgemein geringes Ansehen genoss. Insgesamt gingen die Bemühungen hier bis zum zweiten Weltkrieg kontinuierlich zurück, die Nationalsozialisten taten ihr Übriges, sodass der Public-Health-Ansatz völlig zerstört wurde und zwar „so grundlegend, daß bis heute kein Begriff der deutschen Sprache für Public Health zur Verfügung steht, der nicht

die Assoziationen zu nationalsozialistischem Gedankengut weckt" (Kuhlmann 1996, S. 64).

Die Zahnärzte sind also historisch betrachtet noch eine sehr junge Profession, in ihrer modernen Form sogar erst knapp 60 Jahre alt, und hatten in Deutschland mit zahlreichen Hindernissen auf dem Weg der Professionalisierung zu kämpfen. Die Nachwirkungen aus diesem Entwicklungsprozess sind heute noch spürbar, beispielsweise ein noch immer erheblicher Rückstand auf wissenschaftlicher Ebene, der für die spätere Auswertung der Interviews noch von Bedeutung sein wird.

Vermutlich kann man aus dieser beschleunigten Professionalisierung, die hier die Zahnärzteschaft in Deutschland geleistet hat, aber auch auf ein erhöhtes Interesse an Innovation und eine gesteigerte Bereitschaft auf Veränderungen zu reagieren schließen. Dies ist durchaus als ein Grund zu sehen, warum es uns sinnvoll erscheint, speziell diese Profession als Zielgruppe zur Entwicklung unseres Konzeptes zu wählen. Wir werden später noch genauer auf diese Begründung eingehen, es sei aber vorausgeschickt, dass eine grundsätzliche Experimentierfreudigkeit und Flexibilität gegenüber modernisierenden Eingriffen uns in der zahnärztlichen Profession eher vorhanden zu sein scheint, als in anderen, stark etablierten Professionen. Insbesondere aus den Experteninterviews wird diese Charaktereigenschaft der zahnärztlichen Profession noch deutlich werden.

2.1.2 Veränderungen in der Profession des Zahnarztes

Aus den allgemeinen Definitionsansätzen für Professionen in Verbindung mit dem historischen Überblick lassen sich die Grundanforderungen für Ärzte im Allgemeinen und Zahnärzte im Besonderen ablesen:

- Lernen und Zur-Anwendung-Bringen von spezifisch medizinischem Wissen in fallbasierten, individuell unterschiedlichen Szenarien
- Herstellung eines Vertrauensverhältnisses zum Klienten im Rahmen der Arzt-Patient-Beziehung
- Das Einräumen von Handlungskompetenz des Patienten auf Grundlage einer Vertrauensbeziehung gegenüber dem Arzt und dem fehlenden eigenen medizinischen Fachwissen des Patienten

- Bewahrung der individuellen Unabhängigkeit und des Fokus auf die Interessen der Patienten, trotz der Einbindung in komplexe Systeme der staatlichen⁴ und nichtstaatlichen⁵ Institutionen, muss er seine individuelle Unabhängigkeit und den Fokus auf die Interessen der Patienten bewahren

Natürlich entwickeln sich alle Professionen kontinuierlich weiter und gesellschaftliche Veränderungen auf allen Ebenen fordern ständige Anpassungsprozesse. Ein Schlagwort, das über alle Professionen und Berufe hinweg für diese Entwicklung steht, ist das „Lebenslange Lernen“ als Antwort auf die kontinuierliche Weiterentwicklung gesellschaftlicher Rahmenbedingungen. Erste Ansätze des Konzeptes des Lebenslangen Lernens entstanden schon am Anfang der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts (vgl. Faure et al. 1973), in den 1990er Jahren wurde es allerdings in großer Breite auf politischer Ebene - unter anderem von der Europäischen Union - aufgegriffen. Es zielt auf neue Aspekte des Lernens ab, die das etablierte, institutionalisierte Lernen ergänzen sollen. So werden insbesondere das informelle und das selbstorganisierte Lernen intensiv diskutiert und experimentell erforscht. Das Jahr 1996 wurde in diesem Rahmen zum europäischen Jahr des „Lebenslangen Lernens“ ausgerufen. Das Individuum und die persönliche Entwicklung stehen im Zentrum des Lebenslangen Lernens, allerdings befindet sich das Konzept noch immer in der Entwicklung und die wissenschaftliche Bearbeitung ist relativ zurückhaltend. Insofern kann das Konzept auch für die Profession der Zahnärzte kaum mehr leisten, als die Notwendigkeit nach kontinuierlicher Weiterentwicklung zu betonen, die sich allerdings auch aus praktischen Erwägungen wie dem technologischen und medizinischen Fortschritt heraus begründen ließe.

Doch wie genau sehen die konkreten Herausforderungen aus? Auf standespolitischer Ebene ist der Arzt allgemein eingebettet in komplexe institutionelle Systeme, die seine berufliche Unabhängigkeit deutlich begrenzen. So ist er beispielsweise zwar freiberuflich tätig und wird wegen seiner Tätigkeit steuerlich begünstigt, kann aber seine Vergütung nicht selbst festlegen. Diese wird in der Regel durch die Krankenkassen vorgegeben. Insbesondere im Rahmen der öffentlich viel diskutierten

⁴ beispielsweise die Gesundheitsgesetzgebung

⁵ stellvertretend hierfür lassen sich zum Beispiel Krankenkassen anführen

Kosten des Gesundheitssystems sind die Vorgaben hier kontinuierliche verschärft worden und zwingen auch Zahnärzte immer mehr zu effizientem, ökonomisch akzeptablem Arbeiten.

Ebenfalls eine noch relativ junge Herausforderung ist der Umgang mit dem sogenannten *mündigen Patienten* (vgl. Dieterich 2006). Mittels neuer Medientechnologien wie dem Internet ist es in den letzten Jahren für den Nicht-Mediziner wesentlich leichter geworden, sich über medizinische Themen zu informieren und sich fachspezifisches Wissen anzueignen. Umso mehr entwickelt der Patient auch ein Kundenbewusstsein gegenüber seinem Arzt und fordert Entscheidungsrecht und Kommunikation beziehungsweise Begründungen für dessen Handlungen ein. Die Rolle des Arztes als Dienstleister wird hier deutlicher als jemals zuvor, sie erfordert eine neue Form der Transparenz und verlangt vom Arzt, sich dem Patienten völlig anders zu nähern, als es noch vor 40 bis 50 Jahren üblich war. Die Rolle des mündigen Patienten und seine Eigenschaften sind nicht eindeutig identifizierbar, trotzdem ist sein Einfluss auf die medizinischen Akteure unbestritten und wird immer häufiger thematisiert (vgl. Dieterich 2006, S. 63ff).

Außerdem wird der Austausch und das Sammeln von Erfahrungsberichten der Patienten mit Diensten wie Jameda⁶ oder Zahnarzt-Empfehlung.de⁷ erstmals im großen Rahmen möglich und stellt somit Vergleichbarkeit verschiedener Ärzte und eine verschärfte Konkurrenzsituation her. An die Stelle der „Mundpropaganda“ auf lokal beschränktem Raum tritt die potentiell weltweite Abrufbarkeit von „Bewertungen“. Insgesamt wird in den letzten zwei Jahrzehnten deutlich, dass es eine Verschiebung in der Gewichtung verschiedener Tätigkeitsbereiche des Arztberufes gegeben hat, die neben die generelle Notwendigkeit und Pflicht der Weiterbildung in Professionen tritt.

⁶ vgl. <http://www.jameda.de> [06.05.2011]

⁷ vgl. <http://www.zahnarzt-empfehlung.de> [06.05.2011]

2.1.3 Neue Impulse durch Continuing Professional Development (CPD)

Eine Reaktion auf diese Verschiebung, die sich in der Tat nicht auf die ärztliche oder zahnärztliche Profession beschränkt, ist das Konzept des Continuing Professional Developments (CPD). Unter diesem Begriff fasst man allgemein die Bestrebungen einer Profession zusammen, das für die Ausführung ihres Berufes nötige Wissen kontinuierlich zu aktualisieren. Für Ärzte spezifisch wird es definiert als „[...] Fortbildungsinstrument der Aktualisierung, Entwicklung und Erweiterung, mit dem Ärzte Wissen, Fähigkeiten und Einstellungen erwerben, die in ihrem Arbeitsleben erforderlich sind“ (Ansorg/Betzler 2006, S. 427).⁸

Dabei steht nicht länger die Anhäufung von Fachwissen im Vordergrund, welche oft mit dem Begriff „Continuing Medical Education“ (CME) bezeichnet wird, sondern die „Entwicklung von Persönlichkeit, Handlungskompetenz und die Änderung von Verhalten“ (Dick/Wasian 2011, S. 4). Neben den klassischen medizinischen Inhalten ist es für den Zahnarzt notwendig, sich auch in den Bereichen des Qualitätsmanagement, der Kommunikation, Administration, IT-Kompetenz sowie im sozialen Umgang weiterzubilden. Zunächst bemühte sich die Profession um eine Verstärkung der Fortbildungsbemühungen, die letztendlich auch in gesetzlichen Regelungen wie dem GKV-Modernisierungsgesetz mündeten (vgl. Ansorg und Betzler 2006, S. 429). Mittlerweile ist jeder Arzt zulassungsrechtlich verpflichtet, regelmäßig Fortbildungen zu besuchen und muss dies auch verbindlich nachweisen, um Sanktionen zu vermeiden.

Darüber hinaus bildet sich die Verschiebung des Fokus in der deutlichen Umstrukturierung von Fortbildungsangeboten ab, bei denen medizinisches Fachwissen nur noch eine - wenn auch zentrale - Kompetenz unter vielen ist. Insofern stellt CPD die Spezifizierung des Gedankens des „Lebenslangen Lernens“ im Rahmen der ärztlichen und zahnärztlichen Profession dar und beinhaltet neben dem formellen Lernen auch Aspekte des individuellen, selbstgesteuerten und informellen Lernens. Dabei sind die Erfahrungen und das praxisbezogene Wissen, die der erwachsene

⁸ vgl. auch UEMS: Basel Declaration – UEMS policy on continuing professional development. (2001) <http://admin.uems.net/uploadedfiles/35.pdf>

Lerner aus seiner Tätigkeit mitbringt, immer auch Bestandteil des Lernprozesses. Der Lehrende nimmt dabei ebenso eine neue Rolle ein. Er ist nicht länger der Lieferant, der das Wissen an die Lernenden verteilen soll, sondern soll Lernprozesse anstoßen und auf einer Ebene – also unter Auflösung von hierarchischen Strukturen – mit dem Lerner in dessen Erfahrungswelt kooperieren. Dabei wird insbesondere auch auf den sozialen Austausch von Erfahrungen zwischen den Lernern Wert gelegt, denn da jeder Erwachsene individuelle Erfahrungen aus seiner praktischen Tätigkeit mitbringt, bietet sich hier die Möglichkeit der Reflexion über die eigene Handlungspraxis in Relation zu der anderer Handelnder. Auf die verschiedenen Charakteristika von Erfahrungs- und Handlungswissen und die Probleme bei dessen Explikation und Weitergabe soll später noch genauer eingegangen werden.

Ebenso ist die kontinuierliche Evaluation von Fortschritten nötig und somit auch ein zentraler Bestandteil von CPD. Ärzte müssen lernen, ihre Aktivitäten selbst zu evaluieren und über Arbeitsabläufe und Ergebnisse zu reflektieren. Daraus ergeben sich zum einen Konsequenzen des aktiven Qualitätsmanagements aber natürlich auch ökonomische Aspekte.

Der generelle Ansatz des Austausches zwischen Professionellen (Peer-Review) wird innerhalb der Zahnärzte mittlerweile gezielt durch verschiedene neue Konzepte verfolgt, so zum Beispiel durch die kollegiale Visitation, bei der Kollegen sich systematisch gegenseitig in ihrem jeweiligen Arbeitsumfeld beobachten (vgl. Dick/Wasian, 2011). Darüber hinaus wird die Entstehung von lokalen Qualitätszirkeln gefördert, in denen sich Zahnärzte in regelmäßigen Intervallen treffen und vorher festgelegte zahnmedizinische Themen aus der Praxis heraus diskutieren. Diese Formate sind insbesondere deshalb auch für uns interessant, weil sie erkennen lassen, dass soziale Vernetzung für die Bewältigung der neuen Herausforderungen offenbar als ein wichtiger Lösungsansatz verstanden wird.

2.2 Erfahrung und Erfahrungswissen

Allein die begriffliche Zusammensetzung macht deutlich, dass es sich hierbei um Wissen handelt, welches eine besondere Qualität unter Berücksichtigung des handelnden Akteurs mit sich bringt. Daher gilt es zunächst, den Begriff des Erfahrungswissens einzuordnen und abzugrenzen, um einerseits die Relation von Erfahrung und Wissen, aber auch einen klareren Wissensbegriff als Grundlage für die weitere Arbeit verwenden zu können. Hierfür soll versucht werden, eine geschichtliche Bestimmung des Begriffs vorzunehmen und die wesentlichen Bestandteile hinsichtlich der Entwicklung zu extrahieren. Neben einem historischen Überblick geht es vor allem darum, neuere Forschungsergebnisse darzustellen und den Anschluss an die hier behandelte Arbeit bezüglich des Erfahrungswissens herzustellen. Die Entwicklungsstränge sollen dabei in Anlehnung an die sehr detaillierten Ausführungen von Nese Sevsay-Tegethoff (2007) rekonstruiert werden.

2.2.1 Das Erfahrungs-(wissen) in der Philosophie

Mit Blick auf das aktuelle Verständnis von Erfahrung und Wissen scheint es sinnvoll, sich die Entwicklung dieses Verständnisses unter Berücksichtigung der abendländisch-philosophischen Tradition genauer zu betrachten. Nach Sevsay-Tegethoff hat sich im Zuge der philosophischen Auseinandersetzungen eine Denkweise herausgebildet, welche maßgeblich von einer Spannung zwischen körperlicher und geistiger Arbeit geprägt ist (Sevsay-Tegethoff 2007, S.27). Um das aktuelle Verständnis von Erfahrungswissen zu rekonstruieren und eine genauere Skizze des Begriffsverständnisses geben zu können, sollen somit einige Aspekte und Perspektiven aufgezeigt und diskutiert werden.

Schon bei Platon geht es mitunter um die Frage, wie zweifelsfreies Wissen gesichert und erreichbar gemacht werden kann. Dabei unterscheidet Platon zwischen dem (faktisch) wahren und zugleich unfehlbaren Wissen sowie der (subjektiven) Meinung, welche zwar plausibel, jedoch durchaus fehlbar sein kann. Aus dieser Unterscheidung lässt sich eine, für die abendländische Denkgeschichte tragende, Argumentationsfigur ableiten (vgl. Porschen 2008, S.40). Mit Blick auf einen konstruktivistischen Wissensbegriff lässt sich auch bei Kant und unter der Berücksichtigung

des „Fürwahrhaltens“ (vgl. Nassehi 2000) diese Argumentation weiterverfolgen. So unterscheidet Kant zwischen Meinen, Glauben und Wissen (vgl. ebd.). Stephanie Porschen fasst dies wie folgt zusammen:

„Während Meinen ein sowohl subjektiv als auch objektiv unzureichendes Fürwahrhalten ist, kann Glauben zwar immer noch objektiv unzureichend sein, ist aber subjektiv angemessen. Beim Wissen geht es um die Frage der objektiven Gewissheit für jedermann – es ist sowohl subjektiv als auch objektiv ausreichend.“ (ebd.)

Obschon Wissen dabei als eine vom Wissenden unabhängige Wahrheit herausgestellt wird, welches an ein Wahrheitskriterium zurückgebunden werden könne, entfaltet sich daraus ein Spannungsverhältnis innerhalb der Praxis, da die Grenzziehung zwischen einer subjektiven und objektiven Angemessenheit des Wissens schwierig erscheint, denn Wissen ist nicht eindeutig (vgl. ebd.).

Eine durchaus kritische Auseinandersetzung mit dem Erfahrungsbegriff lässt sich bei Rousseau rekonstruieren, denn wenn es heißt: „Alles, was aus den Händen des Schöpfers kommt, ist gut; alles entartet unter den Händen der Menschen“ (Rousseau 1968, S. 107), so kann dies durchaus auch unter einem negativ behafteten Erfahrungsbegriff verstanden werden. In diesem Zusammenhang spricht Sevsay-Tegethoff (2007) von der „Entfremdung durch Erfahrung“, denn durch die „Hände des Menschen“ würde Erfahrungswissen erworben und eben dieses stelle besonders im Hinblick auf Bildungs- oder Erziehungsangelegenheiten einen unsicheren, gar instabilen Faktor dar, welcher bekämpft werden müsse, da er einer unbelasteten, naturgemäßen Gegen-Erziehung und Gegen-Bildung im Wege stehe (vgl. ebd., S. 28). Erfahrung bildet demnach weniger eine fruchtbare Ressource, sondern stellt vielmehr eine Verengung der Perspektive dar, welche sich direkt und negativ auf die Handlungsmuster auswirkt. Auch wenn das Bildungsverständnis Rousseaus hier stark auf diesen einen Aspekt reduziert wird, lasse sich diese Argumentationsfigur, so Sevsay-Tegethoff, auch bei modernen Kritiken hinsichtlich des Erfahrungswissens, etwa zu finden bei Charles Taylor und seiner Kritik am „Schlendrian“, rekonstruieren (vgl. ebd.). Interessant ist dieser Aspekt besonders dann, wenn man die zeitliche Entwicklung des Verständnisses von Erfahrungswissen und auch die nega-

tiven Strömungen rekapituliert, welche direkten Einfluss auf die Anerkennung beziehungsweise die Akzeptanz von Erfahrungswissen, besonders im wissenschaftlichen Kontext, haben.

Zu berücksichtigen ist hierbei jedoch, dass Erfahrung durch Rousseau nicht nur aus einer pädagogischen Perspektive heraus betrachtet wird, sondern vielmehr auch mit Blick auf die Kritik am damals vorherrschenden Bildungssystem verstanden und gerahmt werden sollte (vgl. Rousseau 1963, S.124) und somit ganz klar auch eine politische Dimension entfaltet. Mit Blick auf die Dreiteilung der Erziehungsarten⁹ ist es jedoch vor allem die Balance, welche gewahrt werden sollte und durch die Macht der Gewohnheit (vgl. Rousseau 1963, S.177) verfremdet werden könne. Dieser Aspekt bietet zudem Anschluss an die Überlegungen Humes (1994), welche er zum Prinzip der Gewöhnung darlegt:

„Wo immer die Wiederholung einer bestimmten Handlung oder eines Vorganges das Verlangen hervorruft, dieselbe Handlung oder denselben Vorgang zu erneuern, ohne dazu durch einen Denkkakt oder Verstandesvorgang gedrängt zu sein, sagen wir stets, dieses Verlangen sei die Wirkung der Gewohnheit.“
(Hume 1994, S. 62)

Die Gewohnheit kann dabei, besonders auch mit Blick auf Rousseaus Argumentation, als Hemmnis bezüglich neuer Erfahrungen wirken. Zwar bietet die Gewohnheit eine gewisse Handlungssicherheit, da man sich im vertrauten Rahmen bewegt, jedoch stellt dieser Aspekt besonders mit Blick auf die hier vorliegende Arbeit einen besonderen Punkt heraus, denn die individuellen Fälle einzelner Behandlungen können ein multidimensionales Potential entfalten und so gezielt gegen das Prinzip der Gewohnheit verlaufen und zu einer Neujustierung der Perspektive herausfordern. Die zuvor beschriebene Fokussierung auf die Vergangenheit, also das Festhalten an den Erfahrungen und die gleichsame Übertragung der damaligen Erwartungshaltung auf neue Szenarien, kann dabei nicht nur hinderlich wirken, sie kann zudem auch den aktuellen Erfahrungsprozess in seiner Offenheit eingrenzen und

⁹ Rousseau unterscheidet zwischen der Natur, den Menschen und den Dingen. Die Natur entwickelt dabei die Fähigkeiten und Kräfte der Menschen, die Mitmenschen lehren den Gebrauch durch Verhaltensweisen und Normen und die Dinge erziehen die Menschen durch die Erfahrung, welche man mit ihnen macht (vgl. Rousseau 1963, S.109)

hemmen. Der Prozess, wie Menschen Erfahrungen machen, erweist sich somit als ebenso wichtig, um diese Form des Wissens genauer klassifizieren zu können. Genau diese Frage spielt bei den Überlegungen des Aufklärers John Locke eine essentielle Rolle, denn die Erfahrung bildet die Basis allen Denkens und Handelns:

„Erfahrung entsteht aus Beobachtung, Eindruck und Nachdenken, sie ist nicht naturgegeben, sondern muss durchgebildet und verfestigt werden, bis sie als gesicherter Schatz humanes Handeln ermöglicht“ (Sevsay-Tegethoff 2007, S.29).

Wichtig hierbei ist die Unterscheidung zu den Überlegungen Rousseaus, denn obschon die Erfahrung auch hier nicht als naturgegeben angesehen wird, begreift Locke sie als Notwendigkeit der persönlichen Entwicklung, besonders dann, wenn es darum geht, die Erfahrungen für Bildung und rechtes Handeln nutzbar zu machen. Damit einher geht die Aufforderung zur kontinuierlichen Reflexion im Umgang mit den situativ gemachten Erfahrungen.

Eine zentrale Rolle nimmt die Diskussion des Erfahrungsbegriffs auch in den Arbeiten John Deweys ein. Dabei verwehrt er sich bei seiner Auseinandersetzung mit erkenntnistheoretischen Fragen jedoch einer exakten Definition (vgl. ebd. S.30). An Locke anschließend geht Dewey der Frage nach, wie die gemachten Erfahrungen auf den Menschen zurückwirken und wie sie den Erziehungsprozess beeinflussen können. Auch Dewey versteht die Entwicklung von Erfahrungswissen als Prozess oder auch Vorgang (vgl. ebd.) und nicht als Anhäufung von Artefakten, welche ein Resultat hervorbringen. Das Erfahrungswissen ist dabei quasi Ausdruck eines „Etwas-wieder-machen-Könnens“ (vgl. Gutmann 2004, S.429).

Zwar unterscheidet Dewey ebenso zwischen brauchbaren und weniger geeigneten Erfahrungen, jedoch bricht er den stark verengten Blick auf das Erfahrungswissen insofern auf, als das nicht nur objektivierbare Anteile in Betracht gezogen werden, sondern vielmehr auch die Akzeptanz subjektiver beziehungsweise nicht-objektivierbarer Anteile gezielt hervorgehoben wird. Nach Dewey gibt es keine Möglichkeit, innerhalb der Wissenschaft und der Vernunft letzte Sicherheit zu erlangen (vgl. Sevsay-Tegethoff 2007, S. 31). Hierbei wird einerseits die Kritik an der

Wissenschaft, aber auch das individuelle Verständnis von Selbst und Weltbild deutlich, welches nach Dewey wesentlich für die Entwicklung ist. Im Zuge seiner Auseinandersetzungen mit dem Erfahrungsbegriff überführt Dewey diesen dann in den Kulturbegriff (vgl. ebd. S.32), hierauf soll jedoch an dieser Stelle nicht genauer eingegangen werden¹⁰.

2.2.2 Ein neueres Verständnis von Erfahrungswissen

Nach Georg Kerschensteiner (1907), welcher als Begründer der Arbeitsschule gilt (vgl. Jung 2004, S. 102f), lässt sich die Begrifflichkeit wie folgt definieren:

„Alles Wissen eines einzelnen Menschen ist ein Zweifaches: ein durch fremde Arbeit erworbenes und durch Mitteilung überliefertes Wissen und ein durch eigene Erfahrung errungenes, in der Seele gewachsenes Wissen. Ebenso ist alles Können ein Zweifaches: ein mechanisches, durch Fleiß erreichbares, geläufige Werte erzeugendes Können und ein nicht mechanisches, auf natürliche Anlage begründetes, neue Werte schaffendes Können. Das überlieferte Wissen wie das mechanische Können kann gelernt werden. Erfahrungswissen und produktives Können nicht.“ (Kerschensteiner 1907, S.46)

Deutlich festzuhalten bleibt hierbei auch die Dichotomie zwischen dem durch fremde Arbeit erworbenen Wissen und eben jenem, welches in der Seele heranwächst und in Form von Erfahrungen klassifiziert werden kann. Diese Überlegungen wurden später von diversen Forschern angenommen oder zumindest kritisch diskutiert. Diese Art, die implizite Form des Wissens, entziehe sich, so Sevsay-Tegethoff (2007), der Explikation und liege gemäß dem „tacit knowledge“ im Verborgenen (vgl. ebd., S.18). Hinsichtlich Kerschensteiners Definition bleibt ein weiteres wichtiges Element festzuhalten, dabei handelt es sich um die Tatsache, dass im Zuge dieser Begriffsdefinition die Bestandteile „Wissen“ und „Können“ in einer relationalen Verbindung genannt werden. So kann diese „nicht mechanische“ Form des Wissens maßgeblich dazu beitragen, „neue Werte schaffendes Können“ zu etablieren.

¹⁰ vgl. hierzu Dewey 1995 S. 450, Sevsay-Tegethoff 2007, S.32

2.2.3 Das Verhältnis von Können, Wissen und intelligentem Handeln

Das Verhältnis von Können und Wissen spielt besonders mit Blick auf die Arbeiten des Philosophen und Erkenntnistheoretikers Gilbert Ryle eine dominante Rolle. In seinem Hauptwerk „The Concept of Mind“ (1949) argumentiert Ryle, entgegen dem traditionellen Verständnis, dass intelligentes Handeln nicht zwangsläufig auf das bewusste Erwägen von Wissen zurückzuführen sei (vgl. Sevsay-Tegethoff 2007, S. 36). Im Zuge seiner Argumentation unterscheidet Ryle zunächst zwischen Wissen („knowing that“) und Können („knowing how“)¹¹. Das Wissen wird dabei dem handelnden Akteur durch Beobachtung Dritter zugeschrieben. Dies unterscheidet sich jedoch vom tatsächlichen Können. „[...]Es wäre falsch, die theoretischen Konstruktionen des Beobachters dem handelnden Subjekt als Wissen zuzuschreiben.“ (Sevsay-Tegethoff 2007, S.36). Das Können, wie Ryle es formuliert, erfordert in ungeplanten Situationen eine Fähigkeit zur mehrgleisigen Disposition:

„Knowing *how*, then, is a disposition, but not a single-track disposition like a reflex or a habit. Its exercises are observances of rules or canons or the applications of criteria, but they are not tandem operations of theoretically avowing maxims and then putting them into practice.“ (Ryle 1949, S.46, Hervorhebung im Original)

Neben der Fokussierung auf Regeln, welche man durch faktisches Wissen sowie durch Beobachtung erschließen kann, geht es hierbei besonders um die Komplexität des intelligenten Handelns. Dabei wird ein wesentliches Abgrenzungskriterium zur Gewohnheit deutlich, denn Gewohnheit, wie beispielsweise das Rauchen, sei lediglich eine eingleisige Disposition (vgl. ebd., S.43). Der wesentliche Unterschied liegt darin, dass die Abläufe bei eingleisigen Dispositionen immer gleich sind und somit eine geringere Komplexität aufweisen, als es bei mehrgleisigen Dispositionen, wie dem abstrakten Denken oder auch handwerklichen Fähigkeiten, der Fall ist. Nach Ryle ist es Abrichtung, welche durch bloße Wiederholung und zweckmäßige Automatisierung von Prozessen Gewohnheit erzeugt, während hingegen Ausbildung Intelligenz erzeugt, denn jene angewiesene Tätigkeit stößt Denkprozesse an und im-

¹¹ Während man „knowing that“ als deklaratives Wissen, also Sach- und Informationswissen verstehen kann, beschreibt Wiater (2007) „knowing how“ als eine Form des prozeduralen Wissens, genauer eine Form des Handlungswissens (vgl. Wiater 2007, S.21).

pliziert zugleich neue Anweisungen. Der praktischen Handlung wird unter dieser Perspektive also auch eine, an Wissen („know-how“) gekoppelte, geistige Leistung beigemessen.

Nese Sevsay-Tegethoff merkt hierzu kritisch an:

„[...] dass die grundsätzliche Unterscheidung zwischen Wissen und Können allein keineswegs etwas darüber besagt, ob sich die Struktur und die Gültigkeitskriterien des „know-how“ von einem von der Praxis abgelösten Wissen („know-that“) unterscheiden. Erfahrung und Erfahrungswissen können in diesem Sinn auch begriffen werden als die Kenntnis einer bestimmten „Handlungstechnik“ und deren jeweils situations- und anwendungsbezogene Handhabung. Das ‚Können‘ oder ‚know-how‘ könnte in dieser Sicht z.B. im Rahmen der Theorie der Handlungsregulation der Habitualisierung und Automatisierung von Handlungen entsprechen.“(Sevsay-Tegethoff 2007, S. 37)

Ungeachtet der hier aufgezeigten Problematik hinsichtlich der Differenzierung von Können und Wissen relativiert Ryle ganz klar die bislang etablierte Argumentationsfigur, welche das objektivierbare Handeln unter einer bevorzugten Perspektive betrachtet. Zugleich wirkt sich diese Perspektive auch auf das Konzept der Gewohnheit aus.

2.2.4 “Tacit Knowledge” – Implizites Wissen nach Polanyi

Bei „tacit knowledge“ handelt es sich um eine Begriffsbestimmung, welche auf den Chemiker und Philosophen Michael Polanyi zurückgeht und insbesondere auch unter der Bezeichnung des „impliziten Wissens“ im Wissensmanagement-Diskurs bekannt wurde. Polanyi führte diese Terminologie unter der Annahme, dass der Mensch mehr weiß als er zu sagen weiß, Mitte der 80er Jahre ein. Dabei knüpft er an die Überlegungen von Gilbert Ryle an, wenn er sich dem Wissensbegriff nähert (Polanyi 1985, S. 16). Implizites Wissen ist nach Polanyi jenes, welches in die sinnlich-körperliche Erfahrung eingebunden ist. Für Polanyi spielt der Körper eine wesentliche Rolle, wenn es um die Wahrnehmung der äußeren Lebenswelt geht, denn er bildet das grundlegende Instrument, über das sämtliches Wissen gewonnen wird:

„In allen Momenten unseres Wachlebens sind uns die Dinge der äußeren Welt dadurch gegenwärtig, dass wir uns auf unser Gewährwerden der Kontakte unseres Körpers mit ihnen verlassen. Unser Körper ist das einzige Ding in der Welt, das wir gewöhnlich nie als Gegenstand, sondern als *die* Welt erfahren, auf den wir von unserem Körper aus unserer Aufmerksamkeit richten.“(ebd., S. 23)

Der Körper wird demnach in seiner Sinneswahrnehmung soweit ausgedehnt, bis die äußeren Dinge, welche fokussiert werden, durch eben diesen Körper eingeschlossen und verinnerlicht werden (vgl. ebd., S.24). Eine ähnliche Argumentation, bezüglich der Ausweitung einzelner Sinne, kann bei Marshall McLuhan und seinem Werk „Understanding Media“ (196) rekonstruiert werden¹². Da der Körper bei der Wahrnehmung von Gegenständen eine Rolle spielt, hat er auch an unserem Wissen von äußeren Objekten teil (ebd., S. 33). „Darauf beruht auch Polanyis besondere Vorstellung von Verstehen: Verstehen wird ihm zufolge erst durch Einfühlung bzw. Empathie möglich“ (Porschen 2008, S.58). Für das implizite Wissen hat dies weitreichende Folgen, schließlich stellt es somit eine Art körperliches oder inhärentes Wissen dar (vgl. Prichard 1999). Aus dieser körperlichen Bindung folgt, dass nur Individuen, nicht aber Kollektive, über implizites Wissen verfügen (vgl. Schreyögg / Geiger 2003, S. 12). Dieser Umstand ist für das Wissensmanagement von großer Bedeutung, denn es handelt sich hierbei um eine Form des Wissens, welche sich aufgrund ihres Charakters nur schwer explizieren lässt. Eine Explikation ist jedoch notwendig, um einen intersubjektiven Wissenstransfer vollziehen zu können. Georg Hans Neuweg (2005) führt in diesem Sinne das Beispiel des Radfahrens an, kaum jemand könne, so Neuweg (ebd., S.567), den Prozess des Radfahrens verbalisieren, obschon dieser Prozess rein physikalisch sehr wohl formalisierbar ist. Zwar ist das Wissen über das Radfahren implizit und bewusst nicht zugänglich, jedoch geschieht das Lenken nicht aufgrund von situativ gemachten Erfahrungen, sondern vielmehr unter der Berufung auf Regeln, wie es bei Ryle unter dem „knowing-how“ verstanden wird. Bei

¹² Während es bei McLuhan maßgeblich auch neue Technologien sind, welche zur Ausweitung der Sinneswahrnehmungen beitragen, bezieht sich Polanyi hier jedoch auf den Körper in seiner natürlichen Form. Interessant ist, dass es obschon der offensichtlichen Anknüpfungspunkte keinerlei Verbindung zwischen beiden Personen zu existieren scheint.

diesem „Steuerungsprozess“ (Pfeifer & Scheier 1999) wird also die sensorische Wahrnehmung mit bestimmten motorischen Reaktionen verknüpft (Kaiser 2005b). Der Kern des Beispiels belegt einerseits die Grenzen des Austauschs, wie sie auch schon von Dewey mit Blick auf die Sprache als Vermittler beschrieben wurden, und andererseits macht das Beispiel deutlich, dass nicht jede beschreibende Regel auch generisch wirken kann. An den letzteren Aspekt schließen auch die Überlegungen der Gebrüder Dreyfus (1986) an, welche im Rahmen ihrer Artificial-Intelligence-Forschung darauf aufmerksam machen, dass menschliches Denken nur sehr basal auf regelgeleitete Handlung zu reduzieren wäre. Im Anschluss daran entwickeln sie ein fünfstufiges Lernmodell, welches die Entwicklungsstadien vom Novizen hin zum Experten umfasst. Da eine genaue Beschreibung des Modells an dieser Stelle den Rahmen sprengen würde, soll nur festgehalten werden, dass auf der Höhe der fünften beschriebenen Stufe der Akteur mit der Handlung verschmilzt und gar intuitiv handelt, während hingegen er auf der ersten Stufe lediglich die Anwendung abstrakter Regeln vollzieht (vgl. Dreyfus 1986, S.32f).

Hinsichtlich der Wissensgewinnung ergeben sich durch Prozesse wie Empathie und Einfühlung auch neue Möglichkeiten. So können diese Prozesse, in einem Modus zusammengefasst, dazu führen, dass die Trennung von Subjekt und Objekt relativiert wird und somit eine strukturelle Verwandtschaft zwischen ihnen generiert wird. Dabei spielt es zunächst keine Rolle, so Porschen, ob es sich um eine körperliche als auch intellektuelle Geschicklichkeit handelt (vgl. Porschen 2008, S.59). Festzuhalten bleibt, dass Polanyi das Erkennen und Wissen als eine personenspezifische Leistung betrachtet, demzufolge weist das Resultat dieser Leistung immer auch unterschiedliche Ausprägungsformen und zugleich eine individuelle Qualität auf (vgl. Sevsay-Tegethoff 2007, S.41). Die logische Konsequenz ist es, dass Polanyi seinen Fokus weniger auf Strukturen als vielmehr auf den konkreten Erkenntnisprozess legt. Dieser Prozess des Wissens funktioniert ausschließlich implizit und gilt als nicht-explizierbar. Polanyi spricht dabei vom „tacit knowing“ (vgl. ebd.). Dieser Umstand ist besonders mit Blick auf den Wissensmanagement-Diskurs von Relevanz, denn ausgehend von der Annahme, dass es möglich sei, Erfahrungswissen über einen verlustfreien Transfer in objektivierbares Wissen zu überführen (vgl. Nonaka,

Takeuchi 1995), wird diese Transformation unter Berücksichtigung Polanyis Perspektive ganz klar relativiert.

2.2.5 Erfahrung und wissenschaftlich begründbares Wissen

Die hier aufgezeigten Entwicklungslinien machen deutlich, dass es sich beim Erfahrungsbegriff um ein komplexes Phänomen handelt, welches aus verschiedenen Denktraditionen heraus zu entschlüsseln versucht wurde. Besonders deutlich wurde dabei das Spannungsfeld zwischen der Erfahrung und dem objektivierbaren Wissen. Im Rahmen dieser Arbeit soll das Erfahrungswissen unter Berücksichtigung des praktischen Handelns verstanden und interpretiert werden. Hierfür und im Anschluss an die zuvor diskutierte Theorie bietet sich daher das Verständnis von Erfahrungswissen nach Böhle et al. (2004) an. Demnach handele es sich um eine spezifische Form des Wissens, welche insbesondere im praktischen Handeln erworben werden könne und zudem personen- sowie situationsgebunden sei. Der Praxisbezug werde dabei oft als entscheidendes Merkmal herausgestellt (vgl. ebd., S. 95). Der Praxisbezug allein stelle jedoch kein entscheidendes Merkmal für das Erfahrungswissen dar, hinzukommend unterscheide er es noch nicht von einem wissenschaftlich begründetem Wissen (vgl. Porschen 2008, S.72). Denn wissenschaftlich begründetes Wissen beschränke sich, so Porschen, keineswegs nur auf Theorie, dies spielt besonders mit Blick auf die Gegenüberstellung von Theorie und Praxis eine große Rolle, denn moderne (Natur-) Wissenschaften begreifen sich als Erfahrungswissenschaften und erheben einen Anspruch auf praktische Nützlichkeit (vgl. ebd.). Der entscheidende Unterschied liege darin, dass im Falle des Erfahrungswissens die Praxis, in der Erfahrungen gewonnen werden, nicht auf eine systematische Generierung oder Überprüfung von Wissen ausgerichtet ist, wie dies im Labor der Fall wäre (vgl. Böhle et al. 2002, S. 19 f.). Deutlich hervorzuheben bleibt die Tatsache, dass im Rahmen praktischer Anwendungskontexte ein hohes Maß an Komplexität vorherrscht, welches es situativ zu bewältigen gilt. Demnach unterliegt das Erfahrungswissen auch keinerlei Gültigkeitsansprüchen. Anhand der hier skizzierten Entwicklung des Erfahrungsbegriffs konnte deutlich gemacht werden, dass gerade im neueren und aktuellen Verständnis das Erfahrungswissen zur Bewältigung neuer Situationen beitragen und somit zur erhöhten Sicherheit beim praktischen Handeln

führen kann. Gebunden an diese Entwicklung und besonders unter Berücksichtigung des Kriteriums der Explizierbarkeit von Wissen ist zudem auch ein Diskurs über die Akzeptanz von Erfahrungswissen entstanden, auf den an dieser Stelle jedoch nicht genauer eingegangen werden soll (vgl. hierzu Pfeiffer 2004; Sevsay-Tegethoff 2007; Porschen 2008).

Das zuvor beschriebene implizite Wissen soll dabei nicht mit dem Erfahrungswissen gleichgesetzt werden, sondern als ein besonderes Merkmal des Erfahrungswissens verstanden werden.

2.2.6 Erfahrungswissen und Wissensmanagement

Durch Wissensmanagement sollen verborgene, aber auch verteilte und bislang ungenutzte Wissensbestände in Organisationen oder Unternehmen erschlossen und so aufbereitet werden, dass sie leichter zugänglich und somit besser nutzbar gemacht werden (von Kogh/Venzin 1995; Schüppel 1996; Nonaka/Takeuchi 1997, Probst et al. 1997). Das Ziel ist es dabei, eine Produktivitätssteigerung zu erreichen und die Innovationspotenziale zu erhöhen. Dies geschieht oft unter Zuhilfenahme technischer Lösungen, so werden beispielsweise Intranets eingerichtet, Wissenslandkarten erstellt und Best Practices dokumentiert (vgl. Staudt et al. 2002 S.46). Um einen genaueren Überblick über das Verständnis des Wissensmanagements unter Berücksichtigung des Erfahrungswissens geben zu können, soll an dieser Stelle auf die Etablierung des Begriffs und den Diskurs um das Wissensmanagement eingegangen werden.

Die historische Entwicklung lässt sich grundlegend in drei Etappen einteilen (vgl. Porschen 2008, S.69ff; Wenger et al. 2002). Die erste Phase lässt sich maßgeblich durch die Versuche, Wissensbestände in Form von Informationsarchiven aufzubauen und zugänglich zu machen, beschreiben. Dabei lag der Fokus auf der technikgestützten Datenspeicherung was gleichsam die Grenzen eines Wissenstransfers aufzeigte, denn gerade mit Blick auf ein implizites Wissen, welches stark an Personen gebunden ist, erweist sich die Extraktion von Informationen in Datenbanken als absolut unzureichend. Anhand dieser Erkenntnisse zeichnete sich ein Umbruch hin zur zweiten Phase ab. In dieser ging es nach Wenger et al. (2002) vor allem um Themen

wie Verhalten und Kultur, ergänzend dazu wurden auch Ansätze zum impliziten Wissen berücksichtigt. In dieser Phase wird den sozialen Aspekten im Wissensmanagement besondere Bedeutung geschenkt (vgl. Hilse 2001, Wyssusek 2004). Daran knüpft die dritte Phase oder auch Welle, wie Wenger et al. es beschreiben, an. Diese Welle lässt sich vor allem darüber charakterisieren, dass die „Communities of Practice“ einen praktischen Weg darstellen, um Wissen, insbesondere auch implizites Wissen, zu managen (vgl. Porschen 2008, S.112). Die dritte Phase wird von Stephanie Porschen als eine Bestätigung des Umbruchs definiert, denn von festen Vorgaben seitens der Unternehmen oder Anwendungsszenarien wurde das Wissensmanagement stark von einer gesteigerten Dynamik hinsichtlich der Kollaboration geprägt.

Diese drei hier rekonstruierten Stufen machen deutlich, dass die Entwicklung hin zur Berücksichtigung von Erfahrungswissen und den daran gekoppelten Austausch zur Weiterentwicklung erst nach und nach im Zuge des Diskurses fokussiert wird. Staudt et al. (2002) merken zudem an, dass insbesondere unter Berücksichtigung einer Kompetenzentwicklung die Eigenverantwortung der Betroffenen eine große Rolle spielt und das Wissensmanagement hierbei ebenso an Grenzen stößt. Zwar lassen sich im Zuge des Wissensmanagements Probleme in Form von Informationen extrahieren, jedoch obliegt es dem Anwender, die zumeist standardisierten Wissensbestände so zu transformieren, dass er sie auf neue, individuelle Problemstellungen übertragen und somit neu rahmen kann. Das explizite Wissen kann als Grundlage dazu dienen, neues Erfahrungswissen aufzubauen. „Ohne explizites Wissen kann der Pilot nicht starten, der Arzt nicht diagnostizieren“ (Staudt et al. 2002, S.50). Dennoch ergeben sich grundlegende Schwierigkeiten bei den Versuchen, den Wissenstransfer zu steuern. Ein maßgebliches Problem dabei scheint die Handlungsbereitschaft zu sein, denn die Handlungsfähigkeit allein ist kein ausreichendes Kriterium für Handlung, so wird oftmals durch Einsatz verschiedener Anreizsysteme versucht, die individuelle Handlungsbereitschaft zu fördern (vgl. ebd.). Hierbei sei es jedoch besonders wichtig, so Staudt et al., dass die richtigen Anreize gefördert werden und zudem auch in den richtigen Kontext eingebettet sind (vgl. ebd.).

Mit Blick auf die historische Entwicklung wurde deutlich, dass sich der abgezeichnete Umbruch hinsichtlich der Ansätze zum Wissensmanagement klar in eine Richtung bewegt, an welche diese hier vorliegende Arbeit anschließen soll. Es soll ganz klar nicht um eine Ansammlung von Informationsbeständen gehen, welche dann je nach Bedarf abgerufen werden können, sondern um die Möglichkeit zum intersubjektiven Wissens- und Erfahrungsaustausch. Die Reflexion bildet einen wesentlichen Zugang für die Explikation von implizitem Wissen und stellt somit eine grundlegende Voraussetzung für ein Wissensmanagement dar, welches den Austausch von individuellem Erfahrungswissen einzelner Personen fokussiert. Wie bereits angedeutet, geht es hierbei um die Frage, wie das jeweilige Erfahrungswissen einzelner Personen offengelegt und sichtbar gemacht werden kann. Darüber hinaus geht es vor allem darum, das freigelegte Wissen nicht nur zu teilen, sondern eben auch für alle Mitglieder einer Gruppierung, Organisation oder ähnliches nutzbar zu machen und weiter zu entwickeln. Hierbei spielt die Rahmung eine große Rolle, denn die Handlungsbereitschaft muss einerseits gegeben und andererseits zudem aufrechterhalten werden, demzufolge muss der individuelle Nutzen, welcher sich für die Teilnehmer ergibt, durchaus klar kommuniziert werden und ferner eine attraktive Umgebung zum Austausch geschaffen werden. Hierbei spielen individuelle Entfaltungsmöglichkeiten und die Anreicherung der Umgebung durch den gezielten Einsatz neuer Technologien eine entscheidende Rolle.

Vor dem Hintergrund des Wissensmanagements haben sich konkrete Formen des Austauschs herausgebildet, welche im Folgenden anhand von exemplarischen Beispielen genauer betrachtet werden sollen.

Communities of Practice

Einen recht prominenten Ansatz stellt das Konzept der Communities of Practice nach Jean Lave und Etienne Wenger (1991) dar. Ausgehend von diesem Ansatz wird das Lernen besonders im Kontext sozialer Beziehungen und deren gemeinschaftlicher Dynamiken verordnet. Mit dem Konzept der Communities of Practice oder auch Praktiker-Gemeinschaften beschreiben Lave und Wenger aus anthropologischer Sicht, wie Wissen in einer sozialen Gemeinschaft geteilt und im Zuge dessen auch neues Wissen generiert wird. Dabei handelt es sich um informelle Gruppen mit

Akteuren, welche sich mit gleichen oder ähnlichen Problemen konfrontiert sehen. Die Ziele können dabei variieren, da sie individuell von den jeweiligen Teilnehmern der Communities of Practice selbst definiert und verfolgt werden. Im Mittelpunkt dabei steht jedoch stets die Weiterentwicklung einzelner Teilnehmer, wie auch der gesamten Arbeitsgemeinschaft selbst. Bei einer Praktiker-Gemeinschaft handele es sich, so Winkler (2000), um eine Weiterentwicklung des Konzeptes der „Learning Communities“, da sie es den Mitgliedern ermöglicht, die erworbene Expertise weiter zu vertiefen und gleichsam auch der Fokus auf Innovationen gelegt werde, wohingegen bei einer Learning Community der Fokus auf dem gemeinsamen Lernprozess und der Teilung von Wissen liege (vgl. ebd. S.19f). Dieser Prozess des vertiefenden Austauschs von Wissen sowie der Generierung von neuem Wissen stellen die Teilnehmer meist sicher, „[...] indem sie beispielsweise alte Geschichten auf neue Problemfälle beziehen, anwenden, ausprobieren und weiterentwickeln“ (Porschen 2008, S. 169). Im Mittelpunkt dabei steht also die individuelle Lösung von Problemen, das gegenseitige Überprüfen, aber auch die Möglichkeit zur Reflexion. Wenger et al (2002) merken hierzu an, dass die Mitglieder einer Community of Practice dabei nicht notwendigerweise täglich zusammenarbeiten, sich jedoch treffen, weil sie einen Mehrwert in ihrer Interaktion sehen. Während dieser Treffen werden Informationen ausgetauscht, Ratschläge besprochen und somit Strategien zur Bewältigung täglicher Probleme in der Arbeitspraxis entwickelt. Dieser Austausch wirkt sich in zweierlei Hinsicht auf die Mitglieder aus. Einerseits dient er der Bewältigung täglicher Aufgaben, andererseits stellt sich für die Mitglieder auch ein Gefühl der Sicherheit ein, da sie ihre Probleme mit Kollegen und Experten des Fachs diskutieren können. Aus diesem Gefühl heraus entwickeln sie ein besonderes gemeinsames Verständnis (vgl. Wenger et al. 2002, S. 4 f.). Der gemeinsame Austausch von Wissen erweist sich dabei als höchst komplex, da es einerseits darum geht, die Organisation der gesamten Gemeinschaft zu steuern und andererseits eine Sicherstellung hinsichtlich des zielführenden Arbeitens notwendig ist. Darüber hinaus zeichnen sich die Praktiker-Gemeinschaften durch ihren informellen Charakter aus. Das heißt, dass Communities of Practice zudem auf freiwilliger Basis operieren und nicht von höheren Firmenstrukturen konstruiert werden. Der Austausch ist demnach also auch an interpersonelle Beziehungen gebunden. Daraus geht hervor, „[...] dass sie

für den Zweck eines konstruktiven Wissensaustauschs nicht ohne weiteres „hergestellt“ werden können. Da sie auf Interesse, sozialer Kompetenz und sich entwickelnden Vertrauensverhältnissen basieren, geht es eher darum, einen geeigneten Rahmen für sie zu schaffen“ (Porschen 2008, S.170). Das hier angesprochene Vertrauensverhältnis, sowie die sozialen Beziehungen, welche sich daraus etablieren, sind wesentliche Merkmale für eine Vergemeinschaftung unter den oben skizzierten Bedingungen. Vertrauen fungiert hierbei als Stabilisator, welcher Handlungen ermöglicht und zur Offenheit hinsichtlich der Problemdiskussion beiträgt. Obschon das Konzept seit einiger Zeit verstärkt aufgegriffen wird, ist die Idee der Communities of Practice beziehungsweise der Praktiker-Gemeinschaften nicht neu (vgl. Wenger et al. 2002, S.5), vielmehr verhält es sich so, dass in jeder Organisation und in jedem Industriezweig historisch gewachsene Praktiker-Gemeinschaften vorzufinden sind, nur werden sie nicht immer offiziell wahrgenommen (vgl. Porschen 2008, S. 169). Ausgehend von der Perspektive Wengers (1998) ist es ein zentrales Merkmal einer Community of Practice, dass sie sich um eine bestimmte Aktivität oder Profession, wie beispielsweise die Rechtsprechung oder auch die praktische Medizin, herausbilden. Die gemeinsame Profession, beziehungsweise Aktivität, ist dabei maßgeblich für den Zusammenhalt aber ebenso das Gemeinschaftsgefühl der Mitglieder verantwortlich. Die geringe öffentliche Sichtbarkeit ergibt sich zumeist auch aus den zuvor skizzierten Charakteristika einer Praktiker-Gemeinschaft, denn die Organisation dieser Gruppen findet weitestgehend innerhalb bestimmter Fachkreise statt. Anzumerken ist zudem, dass die Auswahl neuer Mitglieder auch darüber definiert wird, wie sie zur bereits bestehenden Praktiker-Gemeinschaft passen (vgl. Wenger, Snyder 2000, S. 56; Lembke 2005, S. 36).

Mit Blick auf ein Wissensmanagement erweist sich die Arbeit der Mitglieder einer Community of Practice als besonders relevant, da nicht nur an spezifischen Problemen gearbeitet wird, sondern darüber hinaus auch Standards entwickelt werden und somit Best Practices an das Unternehmen weitergeleitet werden können (vgl. Wenger/Snyder 2000, S.57). Communities of Practice können dabei verschiedene Ausprägungsformen annehmen, so verdeutlichen Wenger und Snyder dies an einer Gegenüberstellung von Praktiker-Gemeinschaften mit anderen Gruppen, wie offizielle Arbeitsgruppen, Projektteams und informellen Netzen (vgl. ebd., S.62). Dabei

varyieren die Zwecke der jeweiligen Gruppen ebenso, wie die Mitgliederkonstellation aber auch das Bestehen der jeweiligen Gruppen selbst. Während eine offizielle Arbeitsgruppe bis zur nächsten Reorganisation bestehen bleibt, löst sich ein Projektteam nach Wenger und Snyder zum Abschluss des Projektes auf. Demgegenüber besteht eine Gemeinschaft von Praktikern zeitlich sehr unbestimmt, solange die Mitglieder eben Interesse am Bestand dieser Gruppe verspüren (vgl. ebd.). Die Mitglieder sind also im Wesentlichen selbst für den Erhalt der Gruppe verantwortlich, was wie schon beschrieben, die Verantwortung der Organisation innerhalb der Gruppe bestätigt.

Festzuhalten bleibt, dass die Teilnehmer oder auch Mitglieder sich auf freiwilliger Basis zu Treffen zusammenfinden, um ihre Fähigkeiten zu verbessern und Wissen zusammenzutragen sowie auszutauschen. Die Mitglieder finden sich dabei nach eigenem Ermessen zusammen und ein gruppenspezifischer Zusammenhalt entsteht durch das Engagement sowie die Identifikation mit dem Expertenwissen aller Beteiligten. Mit Blick auf die hier vorliegende Arbeit wird den Communities of Practice insofern eine wichtige Bedeutung beigemessen, als dass die Strukturen, welche hier beschrieben wurden, durchaus auch auf Onlinestrukturen übertragbar sind (vgl. Hara 2009). Zudem erweist sich der Umstand, dass Mitglieder sich aufgrund sozialer Interaktion weiterentwickeln und so Problemlösungsszenarien entwickeln, als tragbar für ein weitergehendes Konzept, in dem die soziale Interaktion von fundamentaler Bedeutung ist.

Zahnärztliche Qualitätszirkel

Ein konkretes Beispiel für den Austausch abseits der institutionellen Fortbildung stellen die zahnärztlichen Qualitätszirkel dar. Dabei handelt es sich um eine Verfahrensweise zur Qualitätssicherung, bei der es um den interkollegialen Austausch von Erfahrungen und Problemstellungen von Ärzten geht (vgl. Micheelis et al. 1997, S. 16). Ganz im Sinne der Praktiker-Gemeinschaften kommen die Teilnehmer hierbei in regelmäßigen Abständen zusammen und besprechen unter der Leitung eines Moderators aktuelle Themen. „Das Prinzip der Teilnahme ist das der Freiwilligkeit. Ausschließlich Interesse, Neugier oder der Wunsch nach kritischer Rückkopplung der eigenen Arbeit bilden die Grundlage der Gruppenzusammenkünfte“ (ebd.) Hierbei

obliegt es der Gruppe selbst, wie die Organisation durchgeführt wird, weshalb es zu unterschiedlichen Handhabungen hinsichtlich verschiedener Details, wie Diskussionsführung, Vorbesprechungen und Themenfindung, kommen kann. Ausgehend vom didaktischen Prinzip des gesteuerten Erfahrungsaustausches spielen die persönlichen Netze eine durchaus entscheidende Rolle, denn innerhalb dieser Treffen erschließen sich im Austausch nicht nur neue Beziehungen, sondern es sind eben diese mitunter auch losen Beziehungen, welche zugleich Grundlage für eine Gruppenfindung im Rahmen eines zahnärztlichen Qualitätszirkels darstellen.

Wenngleich die Struktur der Qualitätszirkel sich durchaus individuell ausprägen kann, lassen sich hier doch grundlegende Merkmale, wie sie bei den Praktiker-Gemeinschaften erhoben wurden, aufzeigen. So bildet diese Form der Communities of Practice die Möglichkeit zur Reflexion der täglichen Arbeit was zugleich einer gewissen „Betriebsblindheit“ gezielt entgegen wirken kann. Dies geschieht unter anderem dadurch, dass eigene Praxisroutinen analysiert und Leitlinie zur Verbesserung etabliert und erarbeitet werden (Walther/Dick 2007 S.5). Die Selbstorganisation der Gruppen erweist sich hierbei als besonders bedeutsam, denn dies verdeutlicht neben den genannten Aspekten, dass besonders die Motivation zum Austausch sowie der Wunsch zur Selbstorganisation, im Zuge einer Qualitätssicherung, zumindest theoretisch nicht als Hemmschwelle, sondern vielmehr als Motor angesehen werden kann. Demzufolge erscheint es nur sinnvoll die Organisations- sowie Ausprägungsstrukturen dieser Form des Austausches auch im Zuge der Erhebung zu berücksichtigen, um hierbei wichtige Perspektiven für eine spätere Konzeption herausarbeiten zu können.

2.3 Theoretische Perspektive auf das Internet

Wie schon zu Beginn erläutert, soll das Ziel dieser Arbeit die Konzeptionierung einer Plattform zum Austausch von Erfahrungswissen im WWW sein. In den mehr als 20 Jahren seit der Öffnung des Netzes für die Allgemeinheit hat das Web viele verschieden strukturierte Modelle zur Vergemeinschaftung, zur Kommunikation und Kollaboration hervorgebracht von denen uns einige ausgewählte als Vorlage und Basis für unseren Entwurf dienen sollen. Zur besseren Einordnung soll zunächst ein kurzer historischer Überblick gegeben werden, der die zwei bisherigen Entwicklungsphasen des World Wide Web charakterisiert. Daran anschließend werden in Vorbereitung des Konzeptes die Strukturmerkmale von Web-Communities und digitalen Sozialen Netzwerken erläutert.

2.3.1 Historische Entwicklung

Internet und WWW

Das Internet entstand aus der Vernetzung der Computer verschiedener amerikanischer Universitäten und Forschungseinrichtungen, dieses Projekt wurde zunächst als das ARPANET bezeichnet. Das wissenschaftliche Netz, welches die effizientere Nutzung der knappen Computerressourcen zum Ziel hatte, wurde kontinuierlich ausgebaut, auch jenseits der US-amerikanischen Grenzen. Als man in den 1980er Jahren zum Datenaustausch die TCP/IP-Protokollfamilie (Transmission Control Protocol / Internet Protocol) zu nutzen begann, verbreitete sich auch der Name "Internet". Die spezielle Packet-basierte Struktur des Netzes ermöglicht den sicheren Datentransport von einem Rechner zum anderen, auch wenn ein oder mehrere Rechner im Netzwerk ausfallen und damit eine neue Route nötig wird. Außerdem ist das Netz selbst nicht von einer zentralen Verwaltung abhängig.

Die frühen Dienste des Internet waren E-Mail, Datenaustausch per FTP oder auch Telnet. 1989 entwickelte Tim Berners-Lee am CERN eine erste Version des World Wide Web (WWW, damals noch der Name des Browsers), eines Dienstes zum Austausch von Dokumenten in einem universellen Format. Damit sollte es möglich werden, Dokumente, die sonst in mannigfaltigen Formaten vorliegen konnten und häufig nur schwer auszutauschen waren, zu verwalten. Dieser Dienst versetzte dem

Internet einen enormen Schub und 1990 - nach der Abschaltung des ARPANET - beschloss die National Science Foundation das Internet auch für kommerzielle Nutzung zu öffnen¹³. Dies führte zu einem steilen Wachstum der Verbreitung und Nutzung des Internet, große Teile der Infrastruktur wurden kommerzialisiert und das WWW löste schnell das Usenet als führenden Internetdienst ab (Möller 2005, S. 34) Die rasant steigende Verbreitung durch eine stetig wachsende Zahl von Privatnutzern, welche wiederum als Kunden zahlreicher neuer Internetdienstleister aktiv wurden, führte zum sogenannten Dot-Com-Boom der späten 1990er Jahre, bei dem Jungunternehmer unterstützt durch großzügige Investoren jede mögliche Dienstleistung im Netz anzubieten begannen. Dem folgte das Platzen einer ökonomischen Blase, denn die meisten Unternehmen hatten kein Konzept, ihre Idee im Netz auch gewinnbringend zu betreiben und alle getätigten Investitionen waren somit wertlos. Einige wenige gingen aus dieser ersten Goldgräberstimmung als Gewinner hervor. Zwischenzeitlich setzte sich auch die technische Entwicklung immer weiter fort, neue Technologien und steigende Bandbreiten zur Datenübertragung ermöglichten neue Dienste.

“Web 2.0” oder “Social Web”

Aus den Resten der “Dotcom-Blase” gingen die Konzepte der Firmen hervor, die scheinbar wirtschaftlich zu verwerten waren. Die Begeisterung über das Web als neue Goldgrube war zunächst deutlich gedämpft und es gab Zweifel an der prophezeiten Medienrevolution. Der Begriff „Web 2.0“ stammt ursprünglich von Tim O'Reilly, dessen Verlag primär Bücher zu digitalen und informationstechnologischen Themen publiziert und auch regelmäßig Konferenzen in diesen Bereichen veranstaltet. Der Verlag lud 2004 erstmals zur „Web 2.0 Conference“, in der die Zukunft des WWW seitdem jährlich diskutiert wird. Der Begriff wurde von der gebeutelten Internet-Industrie dankbar aufgenommen und sehr unterschiedlich interpretiert. Es gab schnell kontroverse Diskussionen, wofür “Web 2.0” stehen sollte. O'Reilly veröffentlichte auf dem Blog seines Verlages Ende 2005 seine Definition des Web 2.0 und stützte sich dabei unter anderem auf folgende Merkmale:

¹³ Eine sehr ausführliche Beschreibung zur historischen Entwicklung des Internets findet sich in der Arbeit „Vom Speicher zum Verteiler. Die Geschichte des Internet“ von Mercedes Bunz (2008).

- Neue Technologien im Browser und in der Programmierung, wie beispielsweise AJAX, ermöglichen neue Anwendungen im Browser, die zuvor nur lokal auf dem eigenen Rechner möglich waren. Daraus ergeben sich vielfältige Möglichkeiten, beispielsweise zur Kollaboration oder die Auslagerung von Daten oder Rechenaufwand in die „Cloud“, also auf Großrechnern im Internet. Neue Formen von Benutzeroberflächen ermöglichen dynamischere und zugänglichere Möglichkeiten der Interaktion für die breite Masse.
- Nutzergenerierte Inhalte und „kollektive Intelligenz“ als zentrales Merkmal moderner Webdienste sollen dafür sorgen, dass die Netzwerkeffekte der Verbesserung des Services und der Nutzbarkeit dienen. So entsteht die umfangreiche Linkdatenbank von Delicious¹⁴, einem „Social Bookmarking Service“, indem Nutzer ihre Bookmarks einstellen und über selbstgewählte Stichworte kategorisieren („Folksonomy“), der Onlinehändler Amazon beispielsweise sammelt Bewertungen seiner Kunden und generiert daraus personalisierte Empfehlungen, mit denen er seine ebenfalls umfangreiche Produktdatenbank anreichert. Auf diese Weise werden Metadaten über Inhalte geschaffen, die ein Algorithmus niemals generieren könnte. „Daten sind das nächste Intel inside“ (O'Reilly 2005) und wer die Kontrolle über die Daten hat bzw. einen vorhandenen Datenstamm noch mit Meta-Daten anreichert, macht sich die Eigenheiten des Netzes erst vollends nutzbar.
- Freie und zudem auch offene Standards zum Datenaustausch in Form von APIs und nicht-proprietären Formaten ermöglichen den relativ einfachen Austausch und die Kombination verschiedener Datenquellen, neue Formen der Darstellung und kontextbasierter Kommunikation. Beispiele sind hier RSS Feeds, Microblogging¹⁵ und Mashups wie in Google Earth¹⁶ oder FriendFeed¹⁷. Darüber hinaus entstehen auch freie Datenbestände wie Wikipedia¹⁸ oder OpenStreetMap¹⁹

¹⁴ vgl. <http://www.delicious.com> [09.06.2011]

¹⁵ Das wohl prominenteste Beispiel hierfür ist wohl <http://www.twitter.com>. Daneben gibt aber auch andere Anbieter wie <http://identi.ca> oder das 2006 gegründete <http://www.jaiku.com/>, welches bereits 2007 von Google übernommen wurde. [09.06.2011]

¹⁶ vgl. <http://earth.google.com/intl/de> [09.06.2011]

¹⁷ vgl. <http://www.friendfeed.com> [09.06.2011]

¹⁸ vgl. <http://www.wikipedia.de> [09.06.2011]

¹⁹ vgl. <http://www.openstreetmap.de> [09.06.2011]

analog zum Wechsel von proprietärer zu freier Software (vgl. O'Reilly 2005).²⁰

Das „Web als Plattform“, so wie O'Reilly es beschreibt, ist aber nur eingeschränkt eine gute Definition für Web 2.0, zumal sie aus sehr unterschiedlichen Aspekten besteht, die nicht auf alle Anwendungen, die als Web 2.0 bezeichnet werden oder sich selbst als solche bezeichnen, zutreffen. So gehen dann die Kritiker durchaus hart gegen den Begriff vor. Besondere Beachtung verdient hierbei das häufig verwendete Zitat vom Erfinder des WWW, Tim Berners-Lee, aus einem Podcast-Interview:

„Web 1.0 was all about connecting people. It was an interactive space, and I think Web 2.0 is of course a piece of jargon, nobody even knows what it means. If Web 2.0 for you is blogs and wikis, then that is people to people. But that was what the Web was supposed to be all along.“²¹

Tatsächlich sind die wenigsten der mit Web 2.0 assoziierten Aspekte tatsächliche technische Innovationen. So existieren Wikis schon seit 1995, AJAX Technologien, wie das XMLHttpRequest (XHR) Modell, seit 1998, RSS seit 1997 und die zugrunde liegenden Theorien wie Stanley Milgrams „Small-World-Experiment“ (vgl. Milgram 1967) oder die Idee freier Software (1983) sind teilweise noch deutlich älter. Aus all diesen angelegten Konzepten heraus ist aber in den letzten fünf bis sechs Jahren tatsächlich ein verändertes Web, das „Social Web“, entstanden. Zahlreiche neue Dienste haben es sich zur Aufgabe gemacht, Nutzer unter einer meist simplen Prämisse miteinander digital zu vernetzen. Dazu gehören unter anderem der bereits angesprochene Microblogging-Dienst Twitter, soziale Netzwerke wie Facebook²² oder StudiVZ²³ und Videoplattformen wie YouTube²⁴ oder auch Vimeo²⁵. Allen gemein ist, dass sie anhand von medialen Artefakten wie Kurznachrichten, Textbeiträge, Links, Fotos aber auch Videos, soziale Netzwerke, also Verbindungen zwischen

²⁰ Es existiert eine deutsche Übersetzung: http://www.oreilly.de/artikel/web20_trans.html [09.06.2011]

²¹ siehe <http://www-128.ibm.com/developerworks/podcast/dwi/cm-int082206.txt> [09.06.2011]

²² vgl. <http://www.facebook.com> [09.06.2011]

²³ vgl. <http://www.studivz.net> [09.06.2011]

²⁴ vgl. <http://www.youtube.com> [09.06.2011]

²⁵ vgl. <http://www.vimeo.com> [09.06.2011]

Onlinern, im Netz abbilden wollen. Dazu ist man angehalten seine Freunde, beziehungsweise Kontakte, aktiv zu deklarieren oder meist per Buttonklick eine Verbundenheit zu oder Interesse an Inhalten zu signalisieren. Auch die Inhalte selbst stellen in aller Regel die Nutzer selbst her. Das daraus resultierende „Partizipative Web“ ist dann zusammen mit den neuen Formen der Kommunikation und verbunden mit einem sprunghaften Anstieg der Nutzerzahlen in neuen Web-Angeboten wahrscheinlich die eigentliche Neuerung des Web 2.0. Dabei ist ein wichtiger Aspekt, dass der Nutzer nicht länger nur konsumiert, sondern Werkzeuge in die Hand bekommt, um selber Inhalte zu publizieren.

„Durch diese Entwicklung wird der klassische Nutzer immer mehr zum sogenannten ‚Produser‘ (also User plus Producer), zum Mitgestalter eines universellen Wissensnetzwerkes. Damit verliert er seine passive Konsumentenrolle und wird aktiver Teilnehmer an einem Netzwerk der Wissensproduktion [...].“
(Jörissen & Marotzki 2008, S. 184)

Beispiele dafür sind Blogs, die sowohl als neue Form des unabhängigen Journalismus als auch als eine Art digitales Tagebuch von Privatleuten genutzt werden oder auch Projekte wie die Wikipedia, bei der lose vernetzte Mitglieder das Wissen der Welt zu sammeln versuchen. Ferner entstehen neue Applikationen im WWW, die Aufgaben klassischer Software auf dem Desktop übernehmen und dabei neue Akzente auch in Online-Kollaboration setzen. Sogenannte „Social Software“ nutzt längst vorhandene Internetinfrastruktur effektiv zur Förderung von Zusammenarbeit und Erstellung von nutzergenerierten Inhalten. Die Rechenarbeit und Speicherung der Daten erfolgt mehr und mehr in der „Cloud“²⁶, also fernab des persönlichen Rechners irgendwo im weltweiten Netz.

²⁶ Unter Cloud Computing lässt sich der Ansatz zusammenfassen, dass Software, oder auch Datenspeicher über Netzwerkkapazitäten und nach Bedarf, dem Nutzer zur Verfügung gestellt wird. Daten werden also in einem Netzwerk abgelegt, was aufgrund der abstrahierenden IT-Infrastruktur sowie der Diffusion, die Metapher der „Wolke“ etabliert (vgl. hierzu Braun 2011).

2.3.2 Vergemeinschaftungsformen im Netz

Einen nicht unwesentlichen Bestandteil bei der Konzeption einer Onlineplattform, welche die Möglichkeiten zum Austausch von Erfahrungswissen akzentuieren und sichtbar machen soll, setzt das Verständnis einer Vergemeinschaftung im virtuellen Raum voraus. Der Begriff der virtuellen Gemeinschaft, maßgeblich geprägt von Howard Rheingold (1994), beschreibt „[...] soziale Zusammenschlüsse, die dann im Netz entstehen, wenn genug Leute diese öffentlichen Diskussionen lange genug führen und dabei ihre Gefühle einbringen, so daß im Cyberspace ein Geflecht persönlicher Beziehungen entsteht" (Rheingold 1994, S. 16). Die hier beschriebene Teilnahme wie auch der Zusammenschluss ist dabei maßgeblich vom individuellen Interesse und dem intersubjektiven Überschneidungsraum der einzelnen Vorstellungen abhängig. Dabei kann es sich ebenso gut um eine gemeinsame Problemstellung handeln, welche es innerhalb einer Gruppe zu bewältigen gilt. In seiner Auseinandersetzung mit dem Phänomen der virtuellen Vergemeinschaftung bezieht sich Rheingold auf das 1985 gegründete The WELL, welches im Grunde als erste virtuelle Community überhaupt angesehen werden kann (vgl. Jörissen/Marotzki 2009, S.191). Um ein grundlegendes Verständnis für den Community-Gedanken im Netz beschreiben zu können, bietet sich eine kurze Gegenüberstellung zu den Perspektiven des Gemeinschaftsbegriffs an. Im Unterschied zu klassischen, in diesem Sinne, „realen“ Gemeinschaften, wie Tönnies (2001) es thematisiert, verhält es sich bei virtuellen Gemeinschaften so, dass sie „vermögliert“ sind, das heißt also aufgrund der technologischen Strukturen verschiedene Aspekte entgrenzt sind (vgl. Thiedeke 2001, S. 21f; Thiedeke 2002, S.24). Hieraus können durchaus Prozesse der Selbstentgrenzung, wie die Übernahme sowie die Ausprägung neuer, alternativer Identitäten, angestoßen und erlebt werden (vgl. Turkle 1995, S.423f). Fokussiert man an dieser Stelle den Austausch sowie die möglichen Konfliktsituationen, welchen man im Netz begegnen kann, so kann dies durchaus auch Einfluss auf das Selbst- und Weltverhältnis des jeweiligen Akteurs haben. Dieser Umstand erweist sich besonders dann als wichtig, wenn man berücksichtigt, dass die vermittelte Kommunikation auch gewisse Attribute hinsichtlich einzelner Personen manipulieren kann. So kann der Status einer Person hervorgehoben oder gar ausgeblendet werden. Nicht zuletzt aufgrund der Vernetzung sowie der lokal losgelösten Zusammenschlüsse

einzelner Nutzer zu jeweiligen Gruppen können Bildungspotenziale freigesetzt und darüber hinaus auch nutzbar gemacht werden (vgl. Jörissen/Marotzki 2009, S.177f). Analog zur Entwicklung des Netzes haben sich ebenso die Formen der digitalen Vergemeinschaftung entwickelt und verändert. Ein wesentliches Merkmal hinsichtlich der Neuerung des Community-Gedanken stellt die Entwicklung zu Sozialen Netzwerken dar (vgl. Jörissen/Marotzki 2009, S.199). Zugleich muss jedoch angemerkt werden, dass „klassische“ Online-Communities, wie sie beispielsweise durch themenbasierte Foren repräsentiert werden, nicht zwangsläufig durch die Entstehung neuer Formen verdrängt werden (ebd.). Vielmehr entfaltet sich der virtuelle Raum in seiner Diversität, denn neben Chaträumen, Foren und MUDs entwickeln sich die Möglichkeiten der Vergemeinschaftung stetig weiter. Dementsprechend wird durch genauere Betrachtung dieser Veränderungen die Komplexität deutlich, unter welcher sich soziale Beziehungen im Netz bilden, was wiederum Auswirkungen auf das Begriffsverständnis selbst hat. So wird der doch Rheingolds enthusiastischer Blick auf die virtuellen Gemeinschaften, unter anderem durch die Argumentationen Udo Thiedekes (2007) und dessen systemtheoretische Perspektive relativiert. Aus struktureller Sicht ergeben sich durch neue Formen der Vergemeinschaftung natürlich auch unterschiedliche Möglichkeiten, wie unter anderem an der Entwicklung vom sogenannten „Web 1.0“ hin zum „Web2.0“ bereits diskutiert wurden.

Es bleibt zunächst also festzuhalten, dass das „Web 2.0“ neuen Möglichkeiten der Partizipation eröffnet und sich ferner zu einem qualitativ neuen sozialen Raum entwickelt hat. Insofern scheint der Begriff „Social Web“ die charakteristischen Neuerungen wesentlich treffender wiederzugeben und unterstreicht die Veränderung hin zu neuen Formen der Vergemeinschaftung. Um ein Konzept entwerfen zu können, benötigen wir im Rahmen dieser Arbeit eine Sammlung von Strukturmerkmalen, die es uns ermöglichen einen hinreichend vollständigen Entwurf systematisch aufzubauen. Zu diesem Zweck sollen im Folgenden die Strukturmerkmale einer klassischen Web-Community abgeleitet aus der Online-Ethnografie und des digitalen Sozialen Netzwerks eingeführt werden.

2.3.3 Strukturelle Online-Ethnografie

Bei Marotzki (2003) finden wir grundlegende Strukturmerkmale virtueller Gemeinschaften. Sie wurden im Rahmen von Forschungsprojekten durch Untersuchung der sozialen Strukturen von vierzig Communities der Web 1.0 - Ära herausgearbeitet (vgl. Jörissen/Marotzki 2009, S. 192ff). Die Merkmalsbereiche sind im Einzelnen:

1. Leitmetapher / Infrastruktur
2. soziographische Struktur (Regelwerk)
3. Kommunikationsstruktur
4. Informationsstruktur
5. Präsentationsstruktur
6. Partizipationsstruktur
7. Verhältnis von Online zu Offline

Das erste Merkmal wurde zunächst als die Leitmetapher (vgl. Marotzki 2003) bezeichnet, gemeint waren damit ursprünglich realweltliche Sinnbilder, die als Vorlage für Communitystrukturen und deren Aussehen dienten. Als Beispiel wird hier meist die Community Funcity²⁷ angeführt, die als Metapher eine Stadt benutzt. Tatsächlich sind Leitmetaphern, die eine Brücke zur realen Welt schlagen in virtuellen Communities seit Ende der 1990er Jahre immer weniger gebräuchlich, weshalb der Begriff Infrastruktur für das Erscheinungsbild und technische Grundlage einer Gemeinschaft zutreffender ist (vgl. Jörissen 2007). Insofern scheint es sinnvoller, sich auf die Infrastruktur einer Gemeinschaft allgemein zu beziehen, wobei einzelne Bedienmetaphern durchaus auch heute noch gebräuchlich sind.

Unter der soziographischen Struktur versteht Marotzki „das System der Über- und Unterordnung sozialer Positionen durch Kompetenzen, Zu- oder Aberkennung von Rechten, Pflichten oder durch Anerkennung“ (Marotzki 2003, S. 10). Dazu gehört insbesondere ein System von Regeln, das beispielsweise Voraussetzungen für den Zugang zur Gemeinschaft beinhaltet sowie in aller Regel Umgangsformen fest schreibt. Diese Regelwerke können überaus komplex sein und beherbergen oft Bildungsaspekte, da sie in aller Regel darauf abzielen, erwünschtes Verhalten zu be-

²⁷ vgl. <http://www.funcity.de> [09.06.2011]

lohen und unerwünschtes Verhalten zu sanktionieren. Dazu können beispielsweise Punktesysteme zum Einsatz kommen oder sogenannte Achievements, die bei einer bestimmten Aktion oder Menge von Aktionen verliehen werden und anderen Mitgliedern als Symbol der Aktivität dienen. Man kann auch Feedbacksysteme etablieren, bei denen die Mitglieder sich selbst gegenseitig belohnen oder sanktionieren²⁸. Die Kommunikationsstruktur beschreibt die Formen der Kommunikation wie Chats, Forensysteme oder Kommentarsysteme, die den Mitgliedern der Gemeinschaft zur Verfügung stehen. Während in frühen Web-Communities oft eine bestimmte Art der Kommunikation dominierte, lassen sich heute oft komplexe Mischungen von Kommunikationsformen feststellen. So stellt beispielsweise Facebook Direktnachrichten an andere Nutzer und die Statusmeldungen an alle Nutzer oder eine Gruppe zur Verfügung. Gleichzeitig gibt es Diskussionsforen in Gruppen und Kommentarfunktionen zu nahezu allen Beiträgen sowie den immer präsenten Chat, der Echtzeitkommunikation mit Mitgliedern oder Gruppen ermöglicht. Ferner gibt es zahlreiche Applikationen, die im Auftrag des Nutzers Statusmeldungen produzieren können und beispielsweise die Laune beschreiben oder auf Veranstaltungen hinweisen, an denen der Nutzer teilnimmt.

Die Informationsstruktur stellt analog dar, wie Informationen in der Gemeinschaft für wen verfügbar sind und wie sie angeboten werden. Manche Gemeinschaften legen von sich aus interne Sammlungen von beispielsweise Links oder Texten an, die kontinuierlich erweitert werden und demnach entsprechend komplexe Strukturen ausbilden können.

Die Präsentationsstruktur umfasst das individuelle Identitätsmanagement der Mitglieder, die hier die Möglichkeit haben, sich eine Identity-Card zu gestalten und mit Informationen zu füllen, um sich damit den anderen Mitgliedern zu präsentieren. Dies kann simpel über die Wahl eines Nicknames erfolgen, über eine Informationssammlung im Sinn eines Steckbriefes oder auch über einen grafischen Avatar. Hier entscheidet sich auch, ob man sich eine spezielle Online-Identität gibt und wie eng sie mit der realen Identität verknüpft ist, denn das Internet bietet die Möglichkeit,

²⁸ Die Bewertung eines Inhalts in Form einer Frage, oder eines Kommentars in „hilfreich“ oder „nicht hilfreich“ stellt dabei ein sehr simples Modell, welches zur Umsetzung kommen kann, dar.

das Selbst vollkommen neu zu definieren. Darüber hinaus steht den Nutzern meist eine Art des privaten Bereiches zur Verfügung, die man bei Bedarf mit engen Freunden teilen kann. In modernen Sozialen Netzwerken lässt sich dieser Raum durch entsprechende Optionen der Privatheit teils sehr komplex ausdefinieren. Der Nutzer kann sich gegenüber dem äußeren Netz abschotten und nur mit seinem Freundesnetzwerk interagieren oder immer alles mit allen Teilen sowie viele Abstufungen dazwischen vornehmen.

Wie stark jedes Mitglied aktiv an der Gemeinschaft teilnehmen kann, zeigt die Partizipationsstruktur. Diese kann sehr zentralistisch gestaltet sein, wenn beispielsweise ein Veranstalter hauptsächlich über die Belange der Gemeinschaft entscheidet und Mitglieder lediglich Vorschläge einbringen können oder aber auch demokratische Züge tragen, so dass die Mitglieder Mitspracherecht oder gar ein Entscheidungsgremium aus besonders privilegierten Nutzern konstituieren. Insbesondere bei großen Gemeinschaften kann diese Struktur entsprechend komplex sein, bei stark wachsenden Gemeinschaften muss sie skalierbar sein, um funktionsfähig zu bleiben.

Je nach Ausrichtung einer Community kann es Vorkehrungen von Online- mit Offline-Aktivitäten geben, beispielsweise Mitgliedertreffen oder gemeinsame Veranstaltungen. Möglich ist auch, dass eine Online-Gemeinschaft sich aus einer Offline-Gemeinschaft ableitet und folglich auch aus deren Anforderungen heraus gestaltet wird. Diese Phänomene sind im letzten Strukturmerkmal zu betrachten. Es ist durchaus nicht unüblich, dass sich Gruppen in Gemeinschaften anhand von lokaler Nähe bilden und daraus realweltliche Kontakte entstehen. Ferner ist es beispielsweise auch erklärtes Ziel von Online-Singlebörsen, Ursprung echter Liebesbeziehungen zu sein.

Jörissen und Marotzki (2009) stellen bezogen auf die sieben Merkmalsbereiche fest:

„Sie weisen nicht nur einen hohen heuristischen Wert bei der Analyse von Communities auf, sondern sind auch von praktischer Relevanz, wenn es darum geht, wie Online-Communities praktisch gestaltet oder verbessert werden können.“ (ebd., S. 198)

Im Rahmen dieser Ausarbeitung sollen diese Strukturmerkmale als grundlegende Orientierung hinsichtlich der Konzeption dienen. Ausgehend von den Überlegungen zum Austausch von Wissen, insbesondere auch dem Erfahrungswissen, erweist sich die Form von Vergemeinschaftung als besonders relevantes Merkmal. Im Anschluss an die Auswertung der Interviewreihe soll dieser Aspekt unter Berücksichtigung der Ergebnisse wieder aufgegriffen werden.

2.3.4 Digitale Soziale Netzwerke

Das vorherrschende Massenphänomen des WWW sind aktuell die Sozialen Netzwerke, Websites wie Facebook, StudiVZ oder Twitter, die innerhalb kürzester Zeit viele Millionen Nutzer gewinnen konnten. So wuchs beispielsweise Facebook von August 2008 bis Februar 2010 um 300 Millionen Nutzer²⁹, die derzeitige Zahl liegt bei mehr als 500 Millionen aktiven Nutzern.³⁰ 72% der weltweiten Internetbevölkerung waren 2010 in mindestens einem Sozialen Netzwerk aktiv, von den verbliebenen 28% will knapp ein Drittel aber durchaus einem Netzwerk beitreten.³¹ Die Größe des Phänomens ist damit offensichtlich.

Danah Boyd (2007) definiert drei Schlüsselfeatures für derartige Dienste (ebd., S. 2). Zunächst erstellt der Nutzer wie auch in klassischen Web-Communities eine Profilseite, auf welcher er Informationen über sich einpflegen und sich meist medial inszenieren kann, beispielsweise mit Fotos. Dann führt der Nutzer eine Freundesliste. Als „Freund“³² kann der Nutzer potentiell alle anderen Nutzer der Plattform per Klick deklarieren oder zumindest anfragen, manchmal sind Zuordnungen zu selbstgewählten Gruppen wie zum Beispiel Familie oder Verwandtschaft möglich. Potentielle Freunde müssen der Verbindung zustimmen, die Freundesliste kann öffentlich

²⁹ vgl. <http://www.joesblogg.com/2010/03/social-media-usage-statistics-2010/presentation> [11.06.2011]

³⁰ vgl. <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics> [11.06.2011]

³¹ vgl. <http://www.slideshare.net/stevenvanbelleghem/social-networks-around-the-world-2010> [11.06.2011]

³² Der Freundesbegriff wird relativ frei aus dem englischen „friend“ abgeleitet und bezeichnet dabei nicht unbedingt die tatsächliche Qualität der Beziehung, welche von „Fan“ bis zur echten Freundschaft reichen kann. Insbesondere ist der Freundesstatus keine verlässliche Aussage darüber, ob überhaupt eine persönliche Bekanntschaft besteht.

oder zumindest vom eigenen so generierten sozialen Netz eingesehen werden³³. Als drittes Feature wird eine Form der Kommentarfunktion vorausgesetzt, mit dem Nutzer Nachrichten austauschen können. Dies können Kommentare zu Profilen sein oder auch zu Medien wie Bildern, Links oder Videos. Die Kommentare sind üblicherweise öffentlich, können also von allen Nutzern der Plattform gelesen werden. Die Kommentare und Statusmeldungen der Freunde werden für den Nutzer meist gesondert als eine Art Feed aufbereitet.

Soziale Netzwerke selbst stellen im Grunde keine große Innovation dar. Untersuchen doch Soziologen schon seit mehr als 60 Jahren die impliziten Netzwerke, die Individuen durch ihre zwischenmenschlichen Beziehungen aufspannen, „[...] sie entstehen in der Regel [...] quasi als Nebenprodukt sozialen Handelns“ (Holzer 2006, S. 21). Einzig die Explikation und das Sichtbar-Machen dieser Netzwerke über die digitalen Sozialen Netze sind in seinem Umfang als Neuerung zu werten. Der gezielte Aufbau und die Nutzung dieser Netzwerke ist ebenso kein neues gesellschaftliches Phänomen. Es stellt sich allerdings die Frage, ob der Erfolg von Diensten wie Facebook oder Twitter ursächlich durch eine immanente Notwendigkeit zum Netzwerken begründet werden kann und wo die Unterschiede zu anderen Vergemeinschaftungsformen liegen. So sind die Beobachtungen aus der soziologischen Forschung aktuell von entscheidender Relevanz, wenn es z.B. darum geht, die Effekte der *strong* und *weak ties* zu charakterisieren (vgl. Holzer 2006, S. 16ff; Milgram 1967; Granovetter 1973). Insbesondere im Hinblick auf die *weak ties* bieten die digitalen Sozialen Netzwerke ganz neue Zugriffsmöglichkeiten, wenn man anhand von Identitätsmerkmalen wie Interessen, politischer oder religiöser Zugehörigkeit oder Beruf neue Bekanntschaften ausbilden und diese relativ einfach verwalten und pflegen kann. Darüber hinaus bietet die Struktur der *weak ties* eine starke Vergrößerung der Reichweite, wenn es um die Vergabe, Aggregation und nicht zuletzt auch den Austausch von Informationen geht. Nahezu alle Sozialen Netzwerke unterstützen das Bedürfnis der Nutzer nach Vernetzung durch konveniente Such- und

³³ In aller Regel bieten die Dienste Privatsphäre-Einstellungen an, die es ermöglichen eigene Informationen nur einem bestimmten Nutzerkreis zugänglich zu machen. Typische Optionen sind die Freigabe von Informationen nur für Freunde oder "Freundesfreunde".

Verwaltungsfunktionen, nutzen aber gleichsam die Dienste, um Informationen über die entstehenden Netzwerke zu erlangen und für eigene, meist kommerzielle Zwecke, zu nutzen. Dabei haben die Netzwerke zum einen meist einen spezifischen Nutzungskontext³⁴ und zum anderen einen „glokalen Charakter“, weil sie sowohl globale als auch lokale Vernetzung ermöglichen (vgl. Jörissen/Marotzki 2009, S. 199). Insbesondere die Aggregation verschiedener Teildienste in Sozialen Netzwerken (Kalender, Adressbuch, Fotos, Dokumente etc.) steigert deren Bedienkomplexität enorm. Dazu tragen auch die verschiedenen expliziten Ebenen von Gemeinschaften (Freunde, Gruppen, Subnetzte etc.) bei, denen sich jeder Nutzer selbst zuordnen kann. Die heterogene Struktur wird durch Öffnung der Netzwerke nach außen über entsprechende Schnittstellen (APIs) zu einem „hyperkomplexen Gewebe“ (ebd., S. 201).

In Anlehnung an das durchaus umstrittene Rieplsche Gesetz³⁵ (Riepl 1972) ließe sich vermuten, dass, trotz neuer, veränderter Vergemeinschaftungsformen wie der Sozialen Netzwerke, die vorhergehenden Strukturen sich nicht vollends auflösen sondern als Teilbereich weiter bestehen bleiben. Letztendlich ist auch das Soziale Netzwerk nur eine Form von Online-Vergemeinschaftung, wenngleich der Gemeinschaftsbegriff hierbei anders zu bewerten ist. Obschon viele Communities einzelne Features dieser Plattformen bei sich implementiert haben, muss das nicht zwangsläufig einen vollständigen strukturalen Wandel zur Folge haben. Tatsächlich hat das Social Web durchaus auch Mischformen wie die Wiki-Gemeinschaften hervorgebracht, bei denen breite Netzwerkstrukturen aber auch, insbesondere im Kern, klassische Communitystrukturen vorzufinden sind. Mit Blick auf das Soziale Netzwerk wird die Fokussierung auf den Akteur deutlich, dies spiegelt sich im Umstand der individuellen Bindungen, aber auch in dem Maße wie ein Nutzer eines Netzwerkes nach „außen“ agiert, wider. Im Verhältnis zur klassischen Online-Community könnte man somit argumentieren, dass diese meist abgeschlossen und Soziale Netzwerke

³⁴ Private oder berufliche Vernetzung beispielsweise durch Facebook LinkedIn oder Xing, Austausch von Medien oder Links zum Beispiel bei Flickr, YouTube oder Delicious.

³⁵ Riepl argumentiert, dass durch die Etablierung neuer Medienformen die alten Formen nicht verschwinden sondern erhalten bleiben. So existieren Medien wie das Radio und auch der Film in veränderter Form auch nach Erfindung des Fernsehens weiter. Kritisiert wird die Gültigkeit des Gesetzes in der Medienwissenschaft unter anderem von Faulstich (2002).

grundlegend offener angelegt sind. Es hat sich gezeigt, dass vor allem dieses Prinzip der Offenheit den Diskurs über das Verständnis der Privatsphäre weiter angereichert hat. Vor dem Hintergrund, dass es sich hierbei um ein spezifisches Konzept handelt, soll dieser Aspekt später durchaus nochmal aufgegriffen werden.

Ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung sowie den hier skizzierten theoretischen Verhältnissen soll die Struktur für die Konzeptionierung sowohl die Erscheinungsmerkmale klassischer Online-Communities als auch die Sozialer Netzwerke berücksichtigen.

3 Erhebung und Auswertung der Daten

Bei Erfahrung und Erfahrungswissen geht es, wie wir aus der Theorie bislang entnehmen konnten, um zentrale soziale Phänomene, die außerdem zum Teil systematisch in berufliche Fortbildung integriert oder gar institutionalisiert werden, wie wir am Beispiel des CPD schon angedeutet haben. Dort zeigt sich insbesondere im Berufsstand der Zahnärzte scheinbar eine neue Sensibilität, die wir durch Interviews mit konkreten Akteuren näher beleuchten wollen.

3.1 Das Experteninterview

Ein wesentliches Merkmal des Experteninterviews ist es, dass der oder die Befragte nicht als Person im Zentrum der Aufmerksamkeit steht, wie es beispielsweise beim narrativen Interview der Fall ist, sondern als Experte im Sinne eines Funktionsträgers mit einem speziellen Insiderwissen, welches man erfassen möchte (vgl. Meuser/Nagel 1991). Vor diesem Hintergrund erscheint es zunächst sinnvoll, den Expertenbegriff näher zu beleuchten, um anschließend ein genaueres Bild des methodischen Vorgehens skizzieren und auch ein besseres Verständnis des Expertenbegriffs umreißen zu können. Spricht man von einem Experten, so findet man in der sozialwissenschaftlichen Literatur zunächst verschiedene Ansätze hinsichtlich der Begriffsdefinition. Oftmals wird dabei ein recht enger Expertenbegriff zugrunde gelegt. Meuser und Nagel (1991) beispielsweise beziehen sich in ihrem grundlegenden Aufsatz bei ihrem Expertenbegriff auf „[...] diejenigen ExpertInnen, die selbst Teil des Handlungsfeldes sind, das den Forschungsgegenstand ausmacht. Wir meinen nicht den Experten, der von außen – im Sinne eines Gutachters – Stellung zum Handlungsfeld nimmt“ (Meuser/Nagel 1991, S. 443). Die hierbei angesprochene Zuweisung des Expertenstatus ergibt sich also vorrangig aus dem jeweiligen Forschungsinteresse und steht somit in direkter Relation zur Forschungsfrage. „Der ExpertInnenstatus wird in gewisser Weise vom Forscher verliehen, begrenzt auf eine spezifische Fragestellung“ (ebd.) Bogner und Menz (2002) schlagen drei Abgrenzungen vor, welche an dieser Stelle kurz rekonstruiert und mit Blick auf die hier vorliegende Studie diskutiert werden sollen.

Zunächst thematisieren Bogner und Menz den „*voluntaristischen Expertenbegriff*“, welcher grundsätzlich jeden Menschen mit Expertenwissen ausstattet (ebd., S.40, Hervorhebung im Original). Begründet wird dies mit der Argumentation, dass schließlich jede Person bei der Bewältigung ihres alltäglichen Lebens auf spezielles, individuelles Wissen zurückgreift. Infolgedessen sind sie die Experten für ihr eigenes Leben, oder wie es Mayring (1996) aus methodologischer Perspektive formuliert hat, als Experten für ihre eigenen Bedeutungsgehalte (vgl. Mayring 1996, S. 49). Meuser und Nagel (1997) kritisieren diesen Expertenbegriff jedoch aus methodischer Sicht, da das Alltagswissen von Menschen, die in ihrer Gesamtperson von Interesse sind auch durch narrative oder problemzentrierte Interviews abgefragt werden könnten (ebd., S.484). Ferner ergibt sich die Problematik einer analytischen Differenzierung, wie Bogner und Menz anmerken, denn wenn jede Person per Definition als Experte angesehen werden könne, so wäre sowohl die Erhebungs- als auch die Rahmensituationen nur schwer greifbar (vgl. Bogner/Menz 2002, S.40). Auch der Wirkungsbereich, welchen Experten innerhalb ihrer Organisation oder Institution inne haben, wird somit nur schwer beziehungsweise gar nicht berücksichtigt. Bogner und Menz äußern sich dazu wie folgt:

„So wenig die Hypostasierung der Differenz von Laie und Experte angebracht erscheint, so wenig fruchtbar ist ein Voluntarismus, der sich subjektiv als emanzipativ und herrschaftskritisch versteht, aber letztlich nur real existierende Hierarchien per begrifflicher Willensanstrengung einzebnen versucht.“(ebd.)

Aus diesen Darlegungen lässt sich folgern, dass der hier eingebrachte voluntaristische Expertenbegriff nur sehr bedingt auf eine methodische Diskussion bezüglich Interviews und Experten angewendet werden kann. Ergänzend dazu schlagen Bogner und Menz eine „*konstruktivistische Definition*“ (ebd., S.40, Hervorhebung im Original) vor. Hierbei wird die Zuschreibung des Expertenstatus maßgeblich über zwei Faktoren beschrieben. Dies geschieht zum Ersten über den methodisch-rationalen Ansatz, welcher sich stark an der Perspektive von Meuser und Nagel (1991) orientiert: „Ob jemand als Experte angesprochen wird, ist in erster Linie abhängig vom jeweiligen Forschungsinteresse. Experte ist ein relationaler Status“

(Meuser/Nagel 1991, S.443). Als forschungspraktische Konsequenz lasse sich daraus schließen, so Bogner und Menz, dass sich innerhalb von Organisationen auch auf niederen Hierarchieebenen erfolgreich nach Experten suchen lasse (vgl. ebd., S.40).

Das zweite Kriterium, welches der konstruktivistischen Definition zu Grunde liegt, ist der sozial-repräsentationale Status. Dieser beschreibt die Zuweisung des Expertenstatus darüber, dass Funktionäre mit privilegiertem Zugang zu Informationen aus gesellschaftlicher Perspektive als Experten wahrgenommen werden. Diese Perspektive impliziert zugleich die schon eingangs erwähnte Lage, dass der Befragte als Funktionsträger innerhalb eines organisatorischen oder institutionellen Kontextes verstanden wird (vgl. Meuser/Nagel 1991, S.444). Bogner und Menz merken hierbei jedoch auch kritisch an:

„Im strengen Fokus auf die gesellschaftlichen Parameter des Expertentums läuft er freilich Gefahr, einen elitaristisch aufgeladenen Expertenbegriff unkritisch zu übernehmen.“ (Bogner/Menz 2002, S.41)

Festzuhalten bleibt, dass die konstruktivistische Definition darauf abzielt, „objektives“ Faktenwissen zu extrahieren. Zu Berücksichtigen gilt an dieser Stelle, dass eine zu starke Einschränkung hinsichtlich der gesellschaftlichen Perspektive zu einer starken Verengung des Expertenbegriffs kommen kann, was wiederum direkte Auswirkungen auf die Erreichbarkeit gewisser Verantwortungsträger, insbesondere in höheren hierarchischen Ebenen, haben kann.

Die dritte Annäherung, welche Bogner und Menz an den Expertenbegriff vornehmen, ist die „*wissenssoziologische Fokussierung*“ des Experten (ebd., S.41, Hervorhebung im Original). Obschon sich diese Perspektive stark in der Debatte um den Expertenbegriff etabliert habe, handele es sich, so Bogner und Menz, hierbei ebenfalls nicht um einen konsistenten Expertenbegriff (vgl. ebd.). Der wissenssoziologische Ansatz zielt weniger darauf ab, das objektivierbare Faktenwissen, wie es die konstruktivistische Definition vorschlägt, hervorzuheben, als vielmehr die impliziten Strukturen des Expertenstatus zu fokussieren. Dies ergibt sich aus der Annahme, dass das zu extrahierende Expertenwissen nicht allein durch objektives Faktenwissen charakterisiert sei (vgl. ebd.). Meuser und Nagel konstatieren in diesem Sinne,

dass das zu explizierende Expertenwissen innerhalb der Auswertung rekonstruiert werden müsse, da es weniger um den formalen Status gehe, sondern vielmehr um den Einfluss auf Entscheidungen, von denen der Zustand eines sozialen, wirtschaftlichen oder auch politischen Systems abhängt (vgl. Meuser/Nagel 1994, S.182). In Anlehnung an Polaynis Entwurf zum „impliziten Wissen“ geht es um mehr als nur faktenbasiertes Wissen, oder auch generiertes Prozesswissen, denn die Entscheidungen und Handlungsweisen eines Experten „[...] gehören nicht zum Rezeptwissen, sondern repräsentieren eine Wissensform, die alltagssprachlich als ‘ungeschriebene Gesetze’ bezeichnet wird und für die sich wissenssoziologische Konzepte wie ‘tacit knowing’ oder ‘implizites Wissen’ anbieten“ (ebd., S.182f). Mit Blick auf die hier vorliegende Arbeit scheint es sinnvoll, die wissenssoziologische Definition zu fokussieren, da es in den Erhebungen einerseits zwar schon um faktenbasiertes Wissen, andererseits aber auch um implizite Vorgänge, Arbeitsschritte und auch habituelle Ausprägungsformen abseits der fest vorgeschriebenen Strukturen geht.

3.1.1 Zur Auswahl der Befragten

Ein grundlegendes Auswahlkriterium war die zuvor erörterte Definition des Experten. Im Zuge dessen schien es zunächst also wichtig, Akteure zu akquirieren, welche sich aktiv und intensiv mit verschiedenen Formen des Erfahrungsaustausches sowie dem Wissensmanagement in der Zahnmedizin auseinandergesetzt haben und dies bestenfalls auch noch tun. Dieser Punkt stellte sogleich auch das Hauptkriterium für die Wahl der Teilnehmer dar, daher soll an späterer Stelle noch genauer darauf eingegangen werden. Eine Einschränkung auf regionale Bereiche wurde nicht vorgenommen, da hierbei die funktionalen Rollen der Personen, also deren Leistungen in den verschiedenen Fachgebieten, einen höheren Stellenwert hatten. Ausgehend von der Recherche im Vorfeld sollten Akteure aus den Bereichen der institutionellen Fortbildung, aber auch selbstständige Zahnärzte aus der Praxis, also außerhalb einer Institution, befragt werden. Im Falle struktureller Unterschiede sollte somit ein möglichst breites Spektrum an Perspektiven und Positionen sichergestellt werden. Hinsichtlich der Geschlechterverteilung war es das Ziel, ein relativ ausgewogenes Verhältnis der männlichen und weiblichen Interviewteilnehmer zu erreichen. Wohl wissend, dass diese Anforderung einen geringeren Stellenwert als die funktionale

Rolle der Person haben sollte. Letztendlich konnte ein gleichmäßiges Verhältnis von drei männlichen und drei weiblichen Interviewpartnern im Zuge der Erhebungsphase sichergestellt werden. Hinsichtlich des Alters wurden zwar keine strikten Vorgaben gemacht, es war jedoch wichtig, ein gesundes Mischverhältnis zu erreichen. Da das Alter, mit Blick auf das hier dargelegte Forschungsinteresse, durchaus eine Rolle spielen könnte, sollte neben Zahnärzten mit langjähriger Erfahrung auch jüngere Akteure berücksichtigt werden.

Interview	Alter	Geschlecht
1	27	weiblich
2	33	weiblich
3	57	männlich
4	46	weiblich
5	71	männlich
6	48	männlich

Es ergab sich somit eine Stichprobe, bestehend aus sechs Interviews, mit einer Geschlechterverteilung von jeweils drei männlichen und drei weiblichen Personen. Die jüngste Befragte war dabei 27 Jahre und der älteste unter den Befragten war 71 Jahre alt. Somit betrug das Durchschnittsalter der Befragten 47 Jahre.

In Anlehnung an die zuvor formulierten Anforderungen an den wissenssoziologischen Expertenstatus haben wir uns bemüht, Schlüsselfiguren aus der Zahnmedizin, die für unser Interessengebiet von besonderem Wert sein können, für Interviews zu gewinnen. Dazu zählten für uns Zahnärzte in administrativen Positionen oder Beteiligte an innovativen Fortbildungskonzepten. So haben wir eine Gruppe von Interviewpartnern in einer zahnärztlichen Fortbildungseinrichtung und Klinik gewinnen können, darunter zwei Mitarbeiterinnen und der Direktor der Einrichtung. Während die Mitarbeiterinnen (Interviews A und B) aus der täglichen Arbeit und der praktischen Durchführung von Fortbildungen berichten konnten, bot uns das Interview C eine administrative Perspektive, einen Einblick in die Neuerungen der Fortbildung und wie diese seitens der Zahnärzteschaft angenommen werden. Ergänzend dazu sprachen wir in Interview F mit einem selbstständigen Zahnarzt in Gemeinschaftspraxis, der zuvor längere Zeit ebenfalls an der Fortbildungseinrichtung tätig war und

somit eine geteilte Perspektive zum einen der Fortbildung und zum anderen der eigenständigen Tätigkeit einnehmen konnte.

Eine weitere besondere Perspektive stellt Interview D mit einer selbstständigen Zahnärztin dar, die in der Fortbildung sehr aktiv ist und ein Netzwerk von Zahnärzten leitet. Sie konnte uns insbesondere Auskunft über die Struktur dieses Netzwerkes geben. Im Interview E sprachen wir mit einem erfahrenen selbstständigen Zahnarzt, der viele Jahre auf Landes- und Bundesebene in diversen führenden Positionen der Standespolitik tätig war und daher für uns eben aus dieser Perspektive einige Entwicklungen, wie zum Beispiel die Ziele der Einführung von Qualitätszirkeln, rekonstruieren konnte. Von diesen sechs doch sehr unterschiedlichen Perspektiven in Kombination mit den persönlichen Erfahrungen versprachen wir uns einen möglichst breiten Blick auf die Phänomene der Profession, die womöglich Einfluss auf Erfahrungsaustausch haben könnten.

3.1.2 Der Gesprächsleitfaden

Der Einsatz eines Leitfadens dient vor allem dazu, dass Kernfragen beantwortet und grundlegende Informationen in jedem Fall eingeholt werden, damit ein gewisses Maß an Vergleichbarkeit sichergestellt werden kann. Dies ist besonders mit Blick auf die Rahmung eines Experteninterviews von Bedeutung, da ein auf die Gesprächssituation flexibel skalierbarer Leitfaden dazu dienen kann, die Offenheit eines Interviewverlaufs zu gewährleisten (vgl. Meuser/Nagel 1991, S. 449). Des Weiteren war es unsere Absicht, neben der Erhebung rein objektiver Fakten, vom persönlichen Rollenverständnis ausgehend, allgemeinere Einschätzungen über die professionsweiten Verhältnisse aus der subjektiven Perspektive zu ermöglichen. Die Vorbereitung auf die Interviews begann bereits im Oktober 2010 mit der Erstellung des Leitfadens (siehe Anhang). Dies geschah relativ zeitgleich mit den ersten Kontaktaufnahmen zu potentiellen Interviewpartnern. Im Rahmen dessen haben wir auch gezielt informelle Einblicke in einige Fortbildungsveranstaltungen nehmen können, um zunächst explorativ mit der potentiellen Zielgruppe in Kontakt zu treten. Der finale Leitfaden besteht aus drei Abschnitten, welche im Folgenden näher erläutert werden sollen.

Der erste Abschnitt ist als Einleitung gedacht und die Fragen sollen den Interviewpartner seine persönlichen Erfahrungen vergegenwärtigen lassen. Da es sich bei den Befragten nicht selten auch um Führungskräfte und Unternehmer des eigenen Praxisbetriebs handelte, sollte die individuelle Motivation gleich zu Beginn fokussiert werden. Dies geschah mit der Frage hinsichtlich der neuen Herausforderungen im Zahnarztberuf. Diese Eingangsfrage sollte einerseits die Grundmotivation verstärken und andererseits einen Einstieg in frei wählbare Themenbereiche seitens der Befragten gewährleisten. In Anlehnung an Rubin und Rubin (1995) verhält es sich oftmals so, dass die verfügbare Zeit besonders bei Führungskräften sehr rar ist (vgl. ebd., S.112) und man somit zu einer Stringenz während des Gesprächsverlaufs geleitet wird. Dies hat natürlich auch Auswirkungen auf das grundlegende Vertrauensverhältnis zwischen Befragten und Interviewer aber auch auf die Interviewatmosphäre und den Gesprächsverlauf im Allgemeinen.

Der zweite Abschnitt ist geprägt von Kernfragen, welche spezifisch die Aspekte der Motivation, Einbettung in und Austausch mit Netzwerken, Teilnahme und Einschätzung von Fortbildungsangeboten sowie die generelle Einbindung der Neuen Medien behandeln. Ziel der Ansprache dieser Themenbereiche ist es, die Befragten verstärkt zur Reflexion anzuregen.

Im dritten Abschnitt, dem Nachfrageteil, werden individuelle Besonderheiten, die auch während des Gesprächsverlaufs festgehalten wurden, nochmals zur Sprache gebracht. Abschließend wurde bewusst eine Frage gewählt, durch welche der oder die Befragte seine oder ihre Perspektive in die Zukunft projizieren soll und es so möglich ist, reflexiv die Themen des vorhergehenden Gesprächs nochmals aufzugreifen. Intention dieses Vorgehens war es, dass Gedanken mit gesteigerter individueller Bedeutung nochmals zur Sprache kommen, insbesondere wenn das im Gespräch bislang nicht deutlich wurde. Außerdem finden sich im dritten Teil auch beiderseitige Rückfragen sowie Rückmeldungen zum Gespräch selbst.

Nach einem ersten Interview mit Hilfe des Leitfadens im Dezember 2010 wurde dieser leicht überarbeitet und auf die Zielgruppe sowie das Erkenntnisinteresse angepasst, dies betraf insbesondere die Formulierung einzelner Fragen und die damit verbundene Erzählgenerierung. Einige Themen, wie beispielsweise Fragen zur Fall-

dokumentation und dafür verwendete Methoden, wurden ebenfalls ergänzt. Für die folgenden fünf Interviews kam der Leitfaden dann weitestgehend unverändert als Gedächtnisstütze zur Anwendung.

3.1.3 Durchführung der Interviews

Die Kontaktaufnahme der Interviewpartner erfolgte persönlich, vorrangig über Telefon, aber auch über E-Mail und persönliche Gespräche während verschiedener Fachtreffen der Zielgruppe. In den Vorgesprächen wurden einerseits die Intention der Studie und andererseits das konkrete Erkenntnisinteresse im jeweiligen Interview besprochen. Ferner wurde die Erhebungsmethode detailliert geschildert und auf die Anonymisierung der erhobenen Daten hingewiesen. Alle Beteiligten Interviewpartner vermittelten einen sehr aufgeschlossenen und interessierten Eindruck am Forschungsgegenstand sowie der Problemstellung selbst. Der kooperativen Einstellung aller beteiligten Interviewpartner ist es zudem zu verdanken, dass es nie zu größeren Problemen hinsichtlich der Terminfindung kam. Eine in kontinuierlichen Abständen eingeteilte Erhebung konnte somit gewährleistet werden.

Lediglich das erste Interview stellt hinsichtlich der Personenkonstellation während der Befragung eine Ausnahme dar, denn beim Gespräch selbst waren beide Interviewer anwesend. Aufgrund der eher lockeren Stimmung sowie der Tatsache, dass sich alle Beteiligten im Vorfeld schon kennenlernen konnten, wurde dies auch nicht weiter als Problem wahrgenommen. Obschon beide Interviewer zugegen waren, leitete jedoch nur einer das Gespräch, welches mit einem konventionellen Diktiergerät mitgeschnitten wurde. Das direkte Vorgespräch beschränkte sich auf die Erklärung des Vorgehens und die Anonymisierung, da das Forschungsvorhaben selbst zuvor schon thematisiert wurde. Auch die Raumfindung erwies sich im Zuge der Organisation nie als hinderliches Problem, da dies in Abhängigkeit der Situation entweder durch die Befragten oder durch die Interviewer selbst sichergestellt werden konnte. Meist wurde die Wahl des Befragungsortes dem Interviewten überlassen, lediglich auf einem Fachtreffen, währenddessen ebenfalls Befragungen durchgeführt wurden, oblag die Wahl des Ortes den Interviewern. Einen Sonderfall stellt zudem das letzte Interview dar, da es, im Gegensatz zu allen anderen, nicht persönlich sondern fernmündlich durchgeführt wurde. Es war zunächst geplant, das Inter-

view mittels der Software Skype³⁶ durchzuführen, aufgrund von zwei Verbindungsabbrüchen während der Einleitungsphase wurde kurzfristig auf das normale Telefon gewechselt. Der Interviewpartner befand sich beim Interview in seiner Praxis, die er mit einem anderen Zahnarzt zusammen betreibt. An einigen Stellen wurde das Interview durch Mitarbeitergespräche unterbrochen, der komplette Zeitrahmen, mit einem einführenden Gespräch vor der Befragung, umfasste etwa eine Stunde. In Vorbereitung auf das Interview gab es ein kurzes Gespräch auf einem Fachtreffen in Mitteldeutschland, wo auf das Forschungsvorhaben aufmerksam gemacht wurde. Infolge dessen kam es zum Austausch von E-Mails sowie zwei kurzen Gesprächen am Telefon, welche vorrangig der Terminabsprache dienten, denn ein erster vereinbarter Interviewtermin musste kurzfristig verschoben werden. Die Dauer der Interviews variierte und erstreckte sich über einen Zeitraum von 40 bis 70 Minuten.

3.2 Auswertung der Daten

3.2.1 Die Transkription der Daten

Um die gewonnenen Daten überhaupt analysieren und letztlich auch interpretieren zu können, erscheint eine detaillierte Protokollierung des Erhebungsmaterials als notwendiger Schritt. Da es im Rahmen der ExpertInneninterviews um gemeinsam geteiltes Wissen geht, sehen Meuser und Nagel (2002) von einem aufwendigen Notationssystem, wie es bei narrativen Interviews oder konversationsanalytischen Auswertungen unvermeidlich sei, eher ab (vgl. ebd., S.83). Dennoch wurden im Rahmen dieser Erhebung Pausen, Stimmlagen oder besonders auffällige nonverbale Elemente zur Kenntnis genommen und auch in den Transkriptionen vermerkt, da neben dem „objektiven“ Faktenwissen im Rahmen unserer Erhebung auch angrenzende Fachbereiche von den Befragten angesprochen wurden. Aufgrund einer recht offenen Interviewführung wurde im Zuge der Transkription darauf Wert gelegt, angrenzende Bereiche und die individuellen Aussagen in ihrer ganzen Form zu berücksichtigen, denn so kann ein genauerer Blick auf das Material und die späteren Auswertungsschritte ermöglicht werden. Da die Durchführung der Interviews aufgeteilt

³⁶ Bei Skype handelt es sich um eine kostenlose VoIP-Software, welche neben einer Instant-Messaging-Funktion ebenfalls Dateiübertragung und vor allem auch Videotelefonie unterstützt.

wurde und nur jeweils einer der beiden Autoren das Gespräch führte, schien es uns im Rahmen der Arbeitsteilung sinnvoll die Transkription vom jeweils anderen Partner anfertigen zu lassen. Dies bot uns beiden die Möglichkeit, das gesamte Material aller Interviews präsent zu haben und ermöglichte auch das Herausarbeiten von Besonderheiten aus den unterschiedlichen persönlichen Wahrnehmungen. Des Weiteren konnte so gleich eine Rückmeldung bezüglich der Interviewführung sowie des Gesprächsverlaufs gegeben werden. Während das erste Interview noch mit einem klassischen Diktiergerät geführt wurde, fand die Aufzeichnung der weiteren Befragungen mithilfe eines Smartphones statt. Dies lässt sich besonders durch die bessere Austauschbarkeit der resultierenden Audiodateien begründen. Da das Erhebungsmaterial ausführlich ausgewertet werden sollte, bot sich die wörtliche und vollständige Transkription an.

3.2.2 Auswertung in Anlehnung an die Grounded Theory

Die Grounded Theory ist eine Forschungsmethode oder besser eine Sammlung von Methoden für qualitative Sozialforschung. Sie wurde von Anselm Strauss und Barney Glaser in ihrem gemeinsamen Werk „Discovery of Grounded Theory“ von 1967 begründet. Der Ansatz entstammt einer historischen Phase des gesellschaftlichen Umschwungs in den USA und damit verbunden eines Aufbegehrens junger Studenten gegen das akademische Establishment (Strübing 2008, S. 7). Der Fokus liegt dabei auf der induktiven Theoriebildung anhand von empirischen Daten und steht im Gegensatz zum bis dahin üblichen deduktiven Forschungsvorgehen der experimentellen Überprüfung von Hypothesen. In den letzten 40 Jahren ist die Ursprungsidee durch Glaser und Strauss getrennt sowie von weiteren Autoren spezifiziert und ausgearbeitet worden. Deshalb liegt es nahe, heute mindestens zwei Varianten des Verfahrens zu unterscheiden: Anselm Strauss formulierte in Nachfolgewerken der Einführung eine pragmatische Perspektive und wurde dafür später von Glaser massiv kritisiert und auch angefeindet. Auf eine echte Auseinandersetzung ließ sich Strauss allerdings nicht ein und so entwickelten sich parallel zwei Ausprägungen der Grounded Theory (Strübing 2008, S.66ff). In Anlehnung an die Argumentation von Strübing bevorzugen wir im Rahmen dieser Arbeit die pragmatische Variante von Strauss, dessen „dialektisches Verhältnis von Theorie und Empirie“ (Strü-

bing 2008, S. 76) insbesondere unserer eher explorativen Forschungsfrage dienlich scheint. Darüber hinaus beziehen wir uns explizit auf einige von Strauss' Erweiterungen der Grounded Theorie, zum Beispiel das Kodierparadigma, die er nach deren ursprünglicher Formulierung eingebracht hat.

Im Vordergrund steht bei der Grounded Theory allgemein der systematische Verarbeitungs- und Interpretationsprozess empirischer Daten. Gleichzeitig ist sie keine Anleitung, deren Schritten oder zeitlicher Abfolge exakt zu folgen wäre und bietet insofern einige Flexibilität. Diese ist sogar essentiell für den kontinuierlichen Rückbezug zwischen Datenerhebung, Datenanalyse und Theoriebildung, der im Verlauf des Forschungsprozesses immer wieder gesucht werden sollte. Die Prozesse werden als voneinander abhängig – aber nicht aufeinander aufbauend – und letztendlich niemals „vollständig abschließbar aufgefasst“ (Strübing 2008, S. 14). So ist insbesondere die Theoriebildung nicht das Ergebnis vorhergehender Schritte, sondern entwickelt sich parallel zu und in Abhängigkeit von diesen mit und ist so auch offen für theoretisches Vorwissen (vgl. Flick 1996).

Die methodische Praxis der Grounded Theory besteht unter anderem aus dem von Strauss erst 1987 als Erweiterung spezifizierten Prozess des dreistufigen Kodierens von Datenmaterial. Durch das *Offene Kodieren* werden die Daten aufgebrochen und abstrahiert, es sollen erste vergleichbare Bedeutungsebenen entstehen. Durch das *Axiale Kodieren* gilt es, Beziehungen und Zuordnungen dieser Bedeutungsebenen weiter zu analysieren und zu verdichten, damit schlussendlich übergeordnete Kategorien gebildet werden können, denen Subkategorien untergeordnet sind. Hat man diese im Blick, soll durch das *Selektive Kodieren* gezielt innerhalb dieser Kategorien nachkodiert und ggf. weiteres Material erhoben werden, das der Bestätigung der (Leit-) Kategorien dient. Hier zeigt sich der schon erwähnte Aspekt des Rückbezugs. Man darf und soll zu jeder Zeit zu einer Stufe zurückkehren können und das Material erneut befragen, um dann die Theoriebildung fortzusetzen. Letztendlich endet dieser Vorgang, wenn davon auszugehen ist, dass weitere Daten keine neuen Erkenntnisse liefern und die theoretische Sättigung erreicht scheint.

Daneben wird das kontinuierliche Schreiben als wichtiger Bestandteil der Forschungsarbeit hervorgehoben. Schon während der Analyse und Auswertung sollen

durch Memos Ideen und Interpretationsansätze festgehalten werden, anhand derer sich der Forscher wiederum eine Ordnung, gleichsam ein Gefühl für das Material verschafft. Durch den iterativen Forschungsprozess und dessen kontinuierlicher Dokumentation entwickelt sich dann ein Zugriff auf die Konstruktion der menschlichen Erfahrungswelten, die als Grundlage für möglichst wenige Kategorien dienen, anhand derer die konkrete Forschungsfrage zu beantworten ist.

Grundsätzlich besteht das Ziel der Grounded Theory

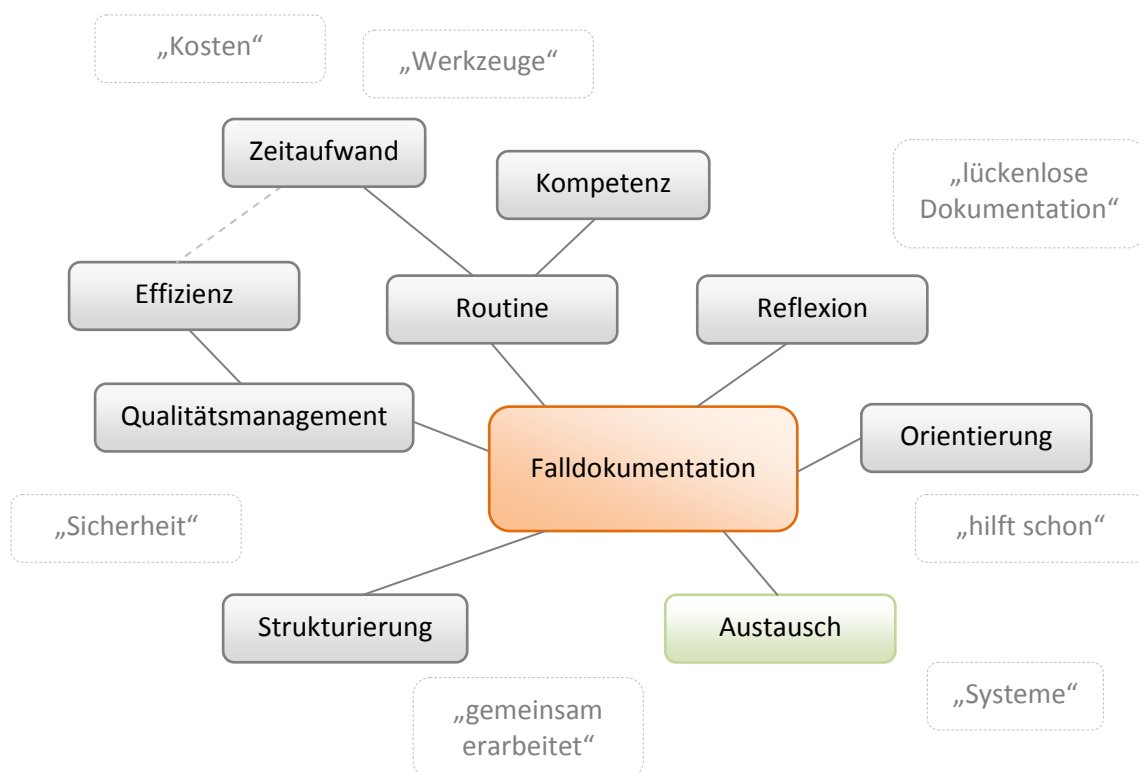
„[...] nicht im Produzieren von Ergebnissen, die für eine breite Population repräsentativ sind, sondern darin, eine Theorie aufzubauen, die ein Phänomen spezifiziert, indem sie es in Begriffen der Bedingungen (unter denen ein Phänomen auftaucht), der Aktionen und Interaktionen (durch welche das Phänomen ausgedrückt wird), in Konsequenzen (die aus dem Phänomen resultieren) erfaßt [...]“ (Steinke 1999, S. 75).

Unsere Wahl, die Methode Grounded Theory zur Auswertung unseres Interviewmaterials heranzuziehen, begründet sich insbesondere aus der besonderen Eignung zur Bildung von Theorien. Wie schon zuvor erläutert, haben die Interviews sowohl das Ziel, Einblick in die Arbeitspraxis der Zahnärzte zu geben als auch konkret praktizierte Formen des Erfahrungsaustausches zu erheben und Anschlusspunkte für die Konzeptionierung einer Onlineplattform zu finden. Es gab keine genauen Vermutungen, die zu überprüfen gewesen wären, lediglich einige theoretische Beschreibungen der sozialen Phänomene bezüglich der Bedeutung von Erfahrungswissen sind im Vorhinein vorhanden gewesen. Insofern schien die Methode der Grounded Theory, die eben sehr nahe an den Phänomenen operiert und prädestiniert dafür ist, induktiv zu Erkenntnissen über diese zu gelangen, für unsere Zielsetzung als die vielversprechendste Methode im Köcher der qualitativen Sozialforschung. Wir gingen bei der Methodenwahl davon aus, dass unsere Kategorien zentrale Phänomene des Erfahrungsaustauschs oder Rahmenbedingungen enthalten würden, um die herum wir dann unser Konzept aufbauen können.

3.2.3 Die Kodierung der Daten

Ausgehend von den methodischen Ansätzen der Grounded Theory haben wir die drei Arten der Kodierung (vgl. Strauss 1994, S. 57ff) auf unser Material angewendet. Es sollte dabei beachtet werden, dass beide Autoren zunächst unabhängig voneinander die Interviews offen kodiert haben. Das Ziel des offenen Kodierens ist das Aufbrechen der jeweiligen Interviews in Konzepte, die später auf Zusammenhänge untersucht werden (ebd.). Die Konzepte sind dabei noch simpel und ungeschliffen, sie wurden meist der Terminologie der Interviewpartner übernommen und wurden in weiteren Schritten überarbeitet. Es schien uns sinnvoll dies getrennt durchzuführen, damit sich beide Autoren einen eigenen Zugang zum Material verschaffen können und gleichzeitig sichergestellt werden kann, dass keine Konzepte übersehen werden. Da der Zugang zunächst eher ungeordnet ist, erschien es unproblematisch, die Daten und damit die entwickelten Perspektiven erst im Rahmen einer weitergehenden Ordnung zusammenzuführen. Zunächst wurden jedoch in den jeweiligen individuellen Kodesammlungen die zentralen Codes identifiziert, sowie Zusammenhänge zwischen Codes, insbesondere über alle Interviews hinweg, deutlich gemacht. Hier erwies sich der Leitfaden als überaus hilfreich, da dort hinterlegte Themenkomplexe in aller Regel in jedem Gespräch aufzufinden sind und entsprechende Passagen in Zusammenhänge gebracht werden können. Erst gegen Ende des offenen Kodierens, als begonnen wurde, schon erste Verdichtungen auf die Eignung zur Kategorie hin zu untersuchen, erfolgte ein reger Austausch zwischen den Forschern in Diskussionen und Memos, sodass hier gegenseitiger Einfluss dazu führte, dass sich die Codes in ihren Bedeutungen und auch deren Zusammenhängen zu synchronisieren begannen. Das axiale Kodieren an den Kategorien erfolgt zwar synchron aber an weiterhin getrennten Datensammlungen. Übereinstimmungen in den individuellen Einschätzungen sicherten dabei auch bei der Verknüpfung mit theoretischen Grundlagen und ersten Interpretationsansätzen immer wieder die Rückbesinnung auf das Material, während Unterschiede im Verständnis einzelner Konzepte sowie ergiebige Diskussionen dann zur Auswahl von Codegruppen führte, die letztendlich auch für die Forschungsfrage als relevant betrachtet werden können. Als Ergebnis des parallelen axialen Kodierens entstanden somit zwei Sets von Codes, die schon deutliche Schnittmengen im Hinblick auf die Kategorienbildung hervor-

brachten. Auf dieser Basis wurde ein gemeinsamer Datenbestand aus allen relevanten Codes gebildet. Dieser Bestand wurde dann im Übergang zum selektiven Kodieren nochmals auf Zusammenhänge untersucht und letztendlich in thematischen Sets zusammengestellt. Einige Sets zeigten dabei Übereinstimmung mit Grundideen, die schon durch den Leitfaden und früheren Überlegungen angelegt waren. Ausgehend von diesen Sets, die auf insgesamt vier Bereiche verdichtet wurden, entstanden die finalen Kategorien. Den Kategorien haben wir häufig noch Subkategorien untergeordnet. Diese resultieren meist daraus, dass eine Kategorie durch mehrere Sets konstituiert wurde und somit verschiedene Dimensionen umfasst, wie auch in folgender Übersicht, wenngleich schematisch gekürzt, ersichtlich wird.



Die weiß hinterlegten Felder stellen dabei exemplarische Beispiele für offene Codes dar, welche auf der ersten Stufe ermittelt wurden. Darauf aufbauend wurden diese dann in einem mehrstufigen Verfahren zu Sets zusammengefasst und letztendlich jeweils zu einer Leitkategorie verdichtet. Es zeigte sich insbesondere im letzten Schritt durch Vergleiche der getrennt offen kodierten Interviewauszüge anhand der Kategorien, dass in einigen Bereichen gezielt rekodiert werden musste. Die Kodierung wurde also nach Bildung der Kategorien nochmals überarbeitet.

3.3 Ergebnisse

In diesem Abschnitt sollen die Ergebnisse der Erhebung zunächst vorgestellt und anschließend zusammengefasst werden. Es handelt sich dabei weitestgehend um die Festlegung von vier Leitkategorien, welche ausgehend von den offenen Codes schrittweise verdichtet wurden. Auszüge aus den Interviewtranskripten, die im Anhang zu finden sind, werden hierbei mit dem Buchstaben des Interviews (A bis F) und der Zeilenangabe zitiert.

3.3.1 Rahmenbedingungen

Ein Großteil der Befragten kommt explizit auf den Sachverhalt zu sprechen, dass sich die Rahmenbedingungen für Zahnärzte stark gewandelt haben. Dieser Umstand ist über eine Vielzahl komplexer Ereignisse und Verkettungen und nicht zuletzt durch den gesellschaftlichen Wandel, welcher sich theoretisch auch unter dem Diskurs zur reflexiven Moderne subsumieren lässt, zu begründen. Grundlegend bedeutsame Ergebnisse, welche dieser Kategorie untergeordnet werden können, lassen sich mit den Begriffen der Diskursivität aber auch Zweitmeinung unter Berücksichtigung der Behandlungsmethoden zusammenfassen.

„Zu den Behandlungsmethoden, es ist natürlich so, das hat sich natürlich mit der Zeit hat sich da Vieles getan in der Zahnmedizin, es gibt auch in vielen verschiedenen Bereichen – gibt es /ähm/ unterschiedliche Wege der Behandlung, das heißt mehrere Behandlungsoptionen und es gibt mehrere Möglichkeiten, die auch zum Ziel führen.“ [B, 15-19]

Die Diskursivität ergibt sich, wie schon gezeigt, aus den oftmals vielfältigen Behandlungsoptionen, welche dem Zahnarzt und seinem Praxisteam zur Verfügung stehen. In Verbindung dazu sei es notwendig, die Kommunikation zum Patienten zu fördern und so ein sicheres Verhältnis aufzubauen, was wiederum direkte Auswirkungen auf die Praxis haben kann.

„Es gibt glaube ich heute mehr Themen wie Kommunikation und Marketing und es ist auch ein bisschen stärker im Bereich der fachlichen Fortbildung, oder im Bereich der Fortbildung, dass solche Themen angeboten werden. Kommunikation, quasi

Verkaufsgespräche, wenn man das mal despektierlich formulieren will. Aber im Endeffekt: ‚Sie haben eine gute fachliche Leistung anzubieten und die wollen Sie dem Patienten\ oder müssen sie dem Patienten verkaufen.‘ Ob jetzt jemand ein Problem hat mit den Worten, oder nicht. Faktisch ist das so.“ [F, 146-152]

In Anbetracht der Tatsache, dass der Zahnarzt einer gewissen Routine ausgesetzt ist und natürlich sein Expertenwissen mitbringt, erscheint der Fokus auf die Gesprächssituation besonders wichtig, denn nicht zuletzt aufgrund perspektivischer Unterschiede kann es zu Missverständnissen und demzufolge auch zu einem Vertrauensdefizit infolge eines mangelhaften Informationsflusses kommen. Es gilt hierbei immer auch zu berücksichtigen, dass der Patient eine gewisse Erwartungshaltung hinsichtlich der Behandlung mit sich bringe.

„Man ste\ der Patient kommt mit einer Erwartungshaltung. Der bringt auch einem Wahnsinns Vertrauen mit, also Vertrauensvorschuss mit, was mit in dem Moment ja auch bindend ist.“ [D, 65-67]

Demnach müsse der Zahnarzt in der Gesprächssituation verschiedene Entscheidungen treffen, um einerseits die Erwartungen erfüllen und andererseits eine individuell abgestimmte Behandlung ermöglichen zu können. Hieraus ergibt sich für den behandelnden Arzt aber auch für den Patienten eine gewisse Spannung, bestehend aus der bestmöglichen Behandlungsmaßnahme und auf der anderen Seite der Bereitschaft zur Übernahme der Behandlungskosten, sofern diese nicht von der Krankenkasse getragen werden. Was hierbei besonders hervorgehoben werden kann, ist ein sichtbarer Individualisierungsprozess, welcher sich insbesondere am Wandel der modernen Gesellschaften, wie unter anderem Beck (1988) ihn beschreibt, vollzieht. Für den Stand der Zahnärzte aber auch Ärzte ganz allgemein hat dies weitreichende Konsequenzen, denn eine verkürzte und unzureichende Darstellung des Vorgehens kann zu Unsicherheiten beim Patienten führen. Dies könnte sich besonders dann auswirken, wenn es sich um langfristige Therapien handelt, bei denen sich der Patient über den Verlauf der Therapie, sowie die nötigen Schritte im Klaren sein muss, um die Lage vollständig beurteilen zu können. Im Gegenzug dazu muss der behandelnde Zahnarzt auch in dem Maße sensibilisiert sein, dass er von sich aus schon verschiedene Optionen fokussiert und somit zu einer besseren und adäquaten Ent-

scheidungsfindung beim Patienten beitragen kann. Der hier angesprochene wirtschaftliche Aspekt ergibt sich zudem aus der Vielzahl an Behandlungsmethoden, welche sich gebunden an den Einzelfall erschließen. So bestehe unter Umständen die Möglichkeit einer günstigen Lösung sowie einer kostenintensiveren Lösung, welche dann jedoch auch eine höhere Qualität aufzuweisen hat. Interviewpartnerin B verdeutlicht dies unter Bezugnahme auf ein konkretes Beispiel:

„Ein Beispiel wäre, dass ein Patient einen Zahn verliert und dieser Zahn wieder ersetzt werden soll. Ist möglich (.) in diesem Fall jetzt zum Beispiel durch ein Brücke oder aber auch durch ein Implantat, ne? Aber /ähm/ auf der anderen Seite kann's natürlich auch sein, dass der Patient sagt: ‚Nein, ich möchte die Lücke so belassen.‘ Also wie gesagt, das sind Dinge die man dem Patienten sicherlich aufzeigen muss, dass es mehrere /ähem/ Behandlungsoptionen gibt.“ [B, 19-25]

Hierbei wird zudem das Phänomen des „mündigen Patienten“ (vgl. Dieterich 2005) in den Vordergrund gestellt. Es zeigt sich, dass dieses Phänomen anhand verschiedener Aussagen zumindest indirekt behandelt (vgl. Interview D, 65f; aber auch Interview F, 146f) und aus verschiedenen Perspektiven betrachtet wird. Es spiegelt sich dabei wider, dass die Ausprägungsformen des *mündigen Patienten* in ihrem Verständnis doch sehr heterogen sind.

Neben den bislang angesprochenen Bereichen wurde zudem auf den Trend hin zu Gemeinschaftspraxen und dessen Relation zu einer Überversorgung der zahnärztlichen Leistung hingewiesen.

„Also es gibt mehr Gemeinschaftspraxen und mehr Zusammenschlüsse in Berufsausübungsgemeinschaften, so heißt das Neudeutsch nach Gesetz und das sind wirtschaftliche Zwänge. Das ist die Tatsache, dass mehr Frauen im Beruf sind, die nicht immer über ihre gesamte Biographie vierzig Stunden arbeiten wollen oder können und /äh/ das ist vielleicht auch, bis zu einem gewissen Maß, eine Folge der zahnärztlichen Überversorgung.“ [F, 177-182]

Die hier angesprochene Rolle der Frau stellt zwar einen interessanten Punkt dar, erweist sich mit Blick auf das Erkenntnisinteresse jedoch als sekundärer Schwerpunkt. Wichtiger an dieser Stelle ist der Verweis auf eine mögliche zahnärztliche

Überversorgung, welche aus der Perspektive des Interviewpartners F wie folgt widergegeben wird:

„Ähm/, es gibt schon seit langem die Befürchtung zahnärztlichen Standespolitik, dass es zu einer Überversorgung kommen wird. Es wird, je nachdem wen man in der Standespolitik fragt, auch eine Menge Leute geben\ oder etliche Leute zumindest geben, die sagen, dass wir schon ganz lange eine Überversorgung haben. Es gab schon vor zwanzig Jahren die Überlegung, dass bei steigender Anzahl der Zahnärzte /äh/ irgendwann das Pro-Kopf-Verhältnis Zahnarzt-Patient, so niedrig wird, dass der Zahnarzt davon nicht mehr leben kann und /ähm/ tja /äh/ es gibt heute doch verstärkt Praxen, die nicht ausgelastet sind, nicht vollständig ausgelastet sind, nicht betriebswirtschaftlich sinnvoll ausgelastet sind. /Ähm/ das ist ein Problem, das ist bekannt.“ [F, 189-198]

Betrachtet man diesen Umstand vor dem Hintergrund eines gewissen Konkurrenzverhältnisses, entfaltet sich hierbei eine besondere Tiefe.

„Das war natürlich an der /ähm/ an der Universität war's natürlich unter Studenten, war schon auch immer die Konkurrenz da, aber /ähm/ auch in den Praxen, ich sage mal jetzt draußen, also nicht im Institut /ähm/ ist schon auch immer der Konkurrenzgedanke groß, das darf man nicht vergessen.“ [B, 309-312]

Denn der hier angesprochene Konkurrenzgedanke in Verbindung mit einer möglichen Überversorgung, zumindest ein kritisches Pro-Kopf-Verhältnis von Patient und Zahnarzt, macht deutlich, dass es sich hierbei durchaus um einen problematischen Faktor hinsichtlich des Erfahrungsaustausches handeln könnte. Dies wird jedoch im Zuge diverser Aussagen hinsichtlich des Austauschs insbesondere im institutionellen Rahmen, beispielsweise einem Aufbaustudium, widerlegt.

„Da haben eben viele Zahnärzte festgestellt, dass dieser Konkurrenzgedanke ja eigentlich ziemlich falsch ist und das aus dem Konkurrenzgedanken ebenso ein Freundschaftsgefühl wurde und daraufhin kam man viel besser miteinander aus und hat sich dann eben auch ausgetauscht.“ [A, 110-113]

Es lässt sich also festhalten, dass einem Konkurrenzgefühl durchaus gezielt und strukturiert entgegengewirkt werden kann und dies im Rahmen einer Fortbildung, aber auch in Form eines Aufbaustudiums, also über einen längeren Zeitraum gemeinsamen Arbeitens und Studierens, durchaus dienlich für die Problembewältigung sowie das Selbstverständnis der Zahnärzte selbst sein könne.

„Und /ähm/ es macht auch Spaß auf der anderen Seite, also ich denke, dass sich das sicherlich in den letzten Jahren auch geändert hat, das war ja früher so, dass die Zahnärzte Generalisten waren das heißt, der Zahnarzt hat in einer Praxis - das war, man könnte sagen wie so 'ne One-Man-Show, also der Zahnarzt hat versucht alle Gebiete oder hat vielleicht alle Gebiete abgedeckt der Zahnmedizin und hatte auch wenig Kontakt mit dem umliegenden Zahnärzten. Warum? Weil da dieser Konkurrenzgedanke noch so groß war, ne?“ [B,143-149]

In Verbindung dazu stehe der Umstand, dass Zahnärzte sich von Generalisten hin zu Spezialisten auf bestimmten Gebieten entwickeln würden. Diese Spezialisierung könne zu einem gewissen Grad den grundlegend schwierigeren Rahmenbedingungen zugeschrieben werden, so Interviewpartner F:

„Ja, also die Rahmenbedingungen für die Zahnärzte sind sicherlich schwieriger geworden. Es ist so, dass es jede Menge Zahnärzte gibt. Es gibt Fachleute, die sagen es gibt 25% zu viel Zahnärzte und 25% zu wenig Verwaltungs\ /äh/ MitarbeiterInnen in den Zahnarztpraxen /äh/ ich glaube, dass das keine unvernünftige Einschätzung ist und ja, um als Zahnarzt wirtschaftlich über die Runden zu kommen, muss man sich heute schon einen\(.) sich einen besonderen Weg überlegen.“ [F,35-38]

Der besondere Weg stelle die Spezialisierung in einem oder mehreren Fachgebieten dar. Mit Blick auf den Austausch von Erfahrungswissen, zunächst gleich anhand welcher technologischen Mittel dieser betrieben wird, wird deutlich, dass eine hohe Fragmentierung durch einzelne Expertengebiete einerseits eine Form der Zusammenarbeit erfordert und andererseits ganz klar auch ein Konkurrenzverhältnis entkräften kann, da die Möglichkeiten der Aufteilung gegeben sind.

Im Anschluss daran werde die Möglichkeit einer Zweitmeinung thematisiert. Dabei hätte der Patient die Möglichkeit, eine ergänzende Meinung eines anderen Zahnarztes einzuholen, um sich absichern zu können.

„Patienten, die in den Praxen waren und mit ihren /äh/ Behandlern oder ihren Zahnärzten nicht zufrieden waren oder aber es dann heißt: ‚Mein Zahnarzt hat mir gesagt, es muss eine große neue Arbeit gemacht werden. Ist es denn nötig?‘ ‚Muss man das so machen?‘ ist dann da die Frage. Ist natürlich auch immer schwierig dazu Stellung zu nehmen, ja? Man muss sich die Situation anschauen, es ist auch immer ganz wichtig, dass man da /ähm/ versucht, da seinen /äh/ Kollegen da auch nicht schlecht zu reden, ja. Das gehört einfach auch zum guten Ton, das macht man nicht. Und /ähm/, da muss man immer so'n bisschen 'nen Kompromiss finden. Aber diese Zweitmeinung, das ist doch auch schon sehr häufig.“ [B, 80-89]

Die Zweitmeinung stelle also besonders im institutionellen Rahmen eine recht häufige Situation für behandelnde Zahnärzte dar. Hervorgehoben wird hierbei eine Konsequenz der Optionalität, denn diese könne vor allem dazu führen, dass ein Vertrauensdefizit vom Patient hin zum behandelnden Zahnarzt ausgehe und eine gewisse Handlungsunsicherheit, welche sich aufgrund der hohen Komplexität ergebe, widerspiegelt.

Dies hat direkte Auswirkungen auf das Patient-Arzt-Verhältnis, wie unter anderem durch das Vertrauensproblem ersichtlich wurde und deckt auf der anderen Seite eine Notwendigkeit hinsichtlich einer Bearbeitung dieser Problemstellung bei den Ärzten auf.

„Und für den Patienten ist das Allerwichtigste, für Sie und mich mit Sicherheit auch, dass wir freie Arztwahl haben, dass wir also jederzeit in der Lage sind unseren Arzt zu wechseln, eine Zweitmeinung anzuhören, eben die Freiheit zu haben einen Menschen des Vertrauens für unser bestes Gut, dass wir haben, die Gesundheit, zu suchen.“ [E, 304-308]

Dieser Umstand betrifft zwar in erster Linie das Patient-Arzt-Verhältnis, wirkt sich jedoch gleichsam auch auf den Stand der Zahnärzte aus. Dabei geht es in erster Linie um den Umgang mit den hier geschilderten Phänomenen, denn neben dem

Verhältnis zwischen Patient und Behandelnden werde auch eine gewisse Qualitätssicherung etabliert und darüber hinaus Standards erarbeitet und festgelegt, welche es einzuhalten gelte.

„Oder er muss den Weg gehen, dass er /äh/ vielleicht gute oder sehr gute Medizin versucht zu machen und /äh/ muss dafür entsprechend probate Honorare mit den Patienten vereinbaren. Das ist etwas was Zahnärzte nicht gewohnt waren. Was Patienten von Zahnärzten auch nicht gewohnt waren und was man lernen muss und wenn man zahnärztliche Leistungen zu einem höheren Preis anbietet, dann muss man dem Patienten erklären wie das kommt und muss das auch nach außen kommunizieren. Das heißt eine solche Art von Zahnmedizin mit privater Zuzahlung ist ohne gezielte Marketingmaßnahmen der Praxis gar nicht mehr denkbar, insofern ist Marketing in der Praxis heute notwendig und viel notwendiger als früher.“ [F, 64-73]

Die hier skizzierten Phänomene und Umstände stehen dabei natürlich in einer Relation zur Fortbildung der Zahnärzte selbst. So scheint es nur logisch, dass die institutionelle Fortbildung ebenso einer gewissen Dynamik unterliegt und somit auch direkten Einfluss auf die Rahmenbedingungen für Zahnärzte hat:

„Die Fortbildung hat sich in dem Zeitabschnitt, den ich überblicke, sehr stark geändert. Sie hat sich diversifiziert, von einer großen Menge einzelner Kurse, die im Wesentlichen durch die Person durch die Person des Lehrers lebten, hin zu strukturierten und systematischen Bildungsangeboten, die auch ein klares Bildungsziel formulieren. In der Regel Erwerb von Fertigkeiten und Wissen zur Ausübung spezifischer Fachbereiche oder spezieller zahnmedizinischer Techniken. Das sind alles Entwicklungen gewesen, die auch bei uns im Haus im Wesentlichen mitbestimmt worden, die da konzeptionell vorbereitet worden, strukturierte Fortbildung also. Und eine weitere wichtige Entwicklung ist der Abkehr von Instruktionen und die Fokussierung auf das praxisgeschehen selbst und zwar auf das individuelle im Rahmen der Veranstaltung des Continuing Professional Development. Also Verzicht auf Frontalvorträge und die Entwicklung der Praxis aufgrund von Anliegen und Forderung der aus dem Kreise der Praktiker selber kommen. Die dann konzentriert werden, umgesetzt werden und in der Umsetzung dann auch begleitet werden, um Barrieren abzubauen und individuelle Ziele zu erreichen.“ [C,25-38]

Besonders im Rahmen der institutionellen Fortbildung werde dabei auf verschiedene Problemstellungen eingegangen und so ein klares Bildungsziel formuliert. Hierbei muss jedoch festgehalten werden, dass es sich dabei lediglich um die Institution-Z handelt und somit zunächst keinerlei Rückschlüsse auf weitere Institutionen möglich sind. Der Verweis auf das Continuing Professional Development scheint dabei ebenso von Bedeutung, denn hierbei wird das schon aus der Theorie entnommene Verhältnis zur Fortbildung und einer breiteren Aufstellung der zu behandelnden Themen widergespiegelt. Ein weiterer wichtiger Punkt, welcher im Einklang dazu explizit angesprochen wird, sei der Verzicht auf Frontalvorträge und daran gebunden die Sensibilisierung und Fokussierung auf die individuellen Anliegen und Forderungen aus der Praxis heraus. Im Spannungsfeld von Routine und Innovation verstehe sich die Fortbildung als gezieltes Instrument, um einerseits Orientierung zu geben und gezielte Wissensvermittlung zu bewerkstelligen. Darüber hinaus gehe es vor allem darum, gezielt die Routinen und alltägliche Abläufe aufzubrechen und durch neue Aufgabenstellungen die Perspektive des praktisch handelnden Arztes zu erweitern. Dies wird besonders am Beispiel der Falldokumentation spezifiziert.

„Und wenn man einen Fall natürlich gut dokumentieren will, dann muss man auch über die Routinevorgänge hinaus für Abbildungen sorgen, insbesondere fotografische, Videos, oder wie auch immer. Und das ist nicht Routine, das ist dann speziell gefordert und muss speziell erfüllt werden. Im Rahmen der Fortbildung, der Präsenzfortbildung fordern wir das ja und es wird auch erfüllt[...]" [C, 208-212]

Während an späterer Stelle noch dezidiert auf die vielfältigen Formen und Prozesse der Falldokumentation eingegangen werden soll, bleibt an dieser Stelle festzuhalten, dass besonders im Rahmen der hier angesprochenen Präsenzfortbildung der Anspruch über Routineabläufe hinaus erhoben und somit das Bewusstsein für die eigene Arbeit ganz gezielt geschärft werde. Dies erfordere, so geht ebenfalls hervor, ein mannigfaltiges Einsatzspektrum an Werkzeugen und Materialien.

3.3.2 Die Rolle des Internets

Die erste der beiden eher explorativen Kategorien versammelt Aussagen der Zahnärzte, die ihr Verständnis des Internets näher beschreiben. Wir haben zwar im

Rahmen der Interviews durchaus versucht, auf privates Nutzungsverhalten abzuzeilen, stellten aber fest, dass der Einsatz von Internetdiensten sowie das eigene Verhältnis zur Internetnutzung eher im Kontext der größeren Themen wie Fortbildung, Ausbildung oder Vergemeinschaftung thematisiert wurden. Insofern brachten die meisten Interviewpartner das Thema Internet von sich aus zur Sprache, wo es für sie am ehesten von Bedeutung ist. Bei näherer Betrachtung insbesondere der Anzahl von Aussagen fällt schnell auf, dass der Großteil der Äußerungen das Internet primär als Informationslieferant oder Recherchewerkzeug thematisiert, was sich daher als eine erste Subkategorie sehr gut anbietet. Es fallen hier Formulierungen wie:

„Aber natürlich schätze ich das Internet als Informationsquelle, primär für Recherchen“ [A, 567f]

„Also es gibt sehr viele Kurse, die in irgend einer Art und Weise auf das World Wide Web verweisen und es ist auch angezielt, sei es zur Recherche /ähm/. Hauptsächlich zur Recherche /ähm/ und dann werden Techniken des kritischen Umgangs mit den Rechercheergebnissen gelehrt.“ [C, 263ff]

„/Äh/ (atmet tief ein) (..) ich lese Emailfortbildungen oder Fortbildungsrundbriefe. Ich lese auch viele Artikel und und\ fachliche Artikel im Internet. Also Fortbildungen, die ich nicht auf Kursen besuche, besuche ich im Internet.“ [F, 322ff]

Auf Seiten der Anbieter wird dieser Trend daher ebenso wahrgenommen und verfolgt:

„Wir haben einen virtuellen Hörsaal seit 2003, seit 8 Jahren. Der ist im Wesentlichen Archiv für Quellen, die in der Präsenzveranstaltung eingesetzt worden. Hat ein Kommunikationswerkzeug, das letztendlich nie zum Laufen gekommen ist. Wurde also nicht angenommen, war ein Forum. /Ähm/ weil die Teilnehmer sich wohl nichts auszutauschen hatten. Dann nutzen wir es, um Hausarbeiten einzustellen, so dass die Teilnehmer das gegenseitig zur Kenntnis nehmen können und es gibt auch die Möglichkeit, sich selber vorzustellen.“ [C, 149ff]

Besonders deutlich wird hier der Fokus auf Integration in die Fortbildung. So erklärt der Leiter der zahnärztlichen Fortbildungseinrichtung, wo genau hier die Integration gezielt verlangt wird:

„Also zum Beispiel die Präsentation von Quellen, die obligatorisch ist, die jeder Teilnehmer der strukturierten Fortbildung zu bringen hat. Das die dann obligatorisch über das Internet läuft und das im Internet quasi das Archiv der Kursleistung, in grafisch ansprechender Form, zur Verfügung steht und man auch in der Präsenz direkt mit dem Internet arbeitet. Also das hoffen wir als Schritt zur verstärkten Habitualisierung von Internet-Routinen auch in die/ in das persönliche Erleben von Fortbildungen.“ [C, 164ff]

Es werden auch Formen von E-Learning thematisiert, die ohne Präsenz vor Ort auskommen.

„Also/ ja also es ist jetzt halt schon so, dass wir ab und zu auch E-Learning Kurse anbieten. Also das heißt für Helferinnen, die nicht anwesend sein können, also zahnärztliche Helferinnen. Dass die sich dann eben online zuschalten können, über so ‘n Fenster und dann halt das mit verfolgen können.“ [A, 328ff]

Gleichzeitig deuten einige Interviewpartner auch Schwächen in den Angeboten an: „Das E-Learning ist dem ein- oder anderen bekannt, ein durchgängiges System ist aber bisher nicht aufgebaut und /ähm/ alles, was man versucht hat, ist mehr oder weniger - eigentlich mehr - gescheitert.“ [E, 159ff]

Daran zeigt sich, dass die rein informationsbasierte Nutzung des Netzes eher gemischt wahrgenommen wird und die am ehesten praktizierte Integration im Grunde lediglich zur Effizienzsteigerung etablierter Praktiken dient. Ein bedeutender qualitativer Unterschied wird hier nicht unbedingt gesehen. Insbesondere fällt auch auf, dass der Zahnarzt in aller Regel als Konsument beschrieben wird, der Angebote wahrnehmen kann oder eben nicht. Nur an einer Stelle im Interview gibt es einen Hinweis auf den Zahnarzt als *Producer*, also als produzierendem Nutzer, am Beispiel eines Blogs:

„Wurzelspitze.com³⁷, oder so was und da unterhalten sich endodontisch interessierte Zahnärzte über Wurzelbehandlungsthemen und stellen manchmal auch Fälle vor, ob sie Bilder drin haben weiß ich nicht genau, ich glaube schon. Und, ich bin sogar ziemlich sicher, /ähm/ die schreiben da 'ne ganze Menge, ja?“ [F, 506ff]

Es zeigt sich also deutlich, dass zum einen das Netz als zentralorganisierter Informationsverteiler betrachtet wird, meist im Sinne der klassischen Aus- oder Fortbildung und daher weniger zwischen Zahnärzten untereinander, die scheinbar, von Ausnahmen abgesehen, wenig Interesse haben, ihr Wissen im Netz zu tauschen. Angebote auf dieser Ebene scheinen es eher schwer zu haben, wenn sie nicht anderweitig, zum Beispiel in der Fortbildung, kontextualisiert werden.

Daneben wird das Internet aber durchaus auch als Kommunikationsmedium verstanden, insbesondere da, wo Vergemeinschaftung respektive Vernetzung betrieben wird. So beschreibt Interviewpartnerin D (Vorstandsmitglied eines Zahnärztenetzwerks) die Notwendigkeit des Netzes für diesen Zweck:

„Wie lebt man ein Netzwerk, wo der\ wo das eine Mitglied im Norden ist, also das ist links oben, Spitze zu Holland an der Küste und das andere Mitglied ist links unten an der schweizerischen Grenze und der eine ist dann rechts in Leipzig und der andere ist links in Köln und die haben alle ihre Praxen. Wie lebt man das so, im Alltag? Und das lebt man halt über's Netz. Also man...man hat dann einfach\ ich hab mich dann ganz primitiv hingesetzt und einen E-Mailverteiler angelegt, im T-Online, also ganz normal und /äh/ und wenn dann der Vorstand was zu melden hatte, dann habe ich auf den Verteiler gedrückt und dann gingen die Mails an alle raus.“ [D, 235-243]

Dass es zahlreiche Kommunikationsplattformen für Zahnärzte im Netz gibt, ist eigentlich allen Befragten bewusst, trotzdem werde oft eher Zurückhaltung geübt:

„Ich meine man kennt ja diese Einrichtungen wie Facebook oder sonstwas, sowas gibt's für Zahnärzte/ also es gibt schon Foren, wo man sich austauscht. Da stellt sich dann auch immer die Frage: Ja, wie wie\ seriös ist das Ganze, wer ist denn da alles

³⁷ „Wurzelspitze“ <http://wurzelspitze.wordpress.com/> [11.06.2011] ist ein zahnärztlicher Blog der Fachrichtung Endodontie und widmet sich aber auch der allgemeinen Zahnmedizin. Er wird von mehreren Autoren und Gastautoren geschrieben.

drin? Ähh/ kann ich mich da austauschen oder bekomme ich da die Informationen, die ich mir erhoffe?" [A, 200ff]

Insofern könne auch von einer breiten Nutzung dieser Angebote eher nicht ausgegangen werden:

„Aber die Foren, die gibt's ja eigentlich alle und wenn man mal umrechnet, wie viel Prozent der deutschen Zahnärzteschaft, das sind ja fast 80.000 Personen, da aktiv sind, dann ist halt ein Promillebereich. Ein verschwindender Promillebereich." [C, 140ff]

Weiterhin werde erklärt:

„Und die Benutzung von Medien, die hat auch ganz starke Barrieren. Auch beim Internet und auch so der Gedanke einer Community oder Gedanke an Nutzung von Foren. Das ist etwas, was sehr schwer zu vermitteln ist." [C, 116ff]

Wir sehen also, dass, über die klassischen Formate der Fortbildung hinaus, auch neue Werkzeuge mit Hilfe der neuen Medien entstanden sind, wobei das Angebot vom klassischen Informationsportal über Weblogs wie Wurzelspitze bis hin zur professionellen Internet-Lernplattform für Zahnmedizin reicht. Ein Beispiel für letzteres ist das Dental Online College³⁸, welches Inhalte in Form von Onlinekursen, Videos und Diskussionsforen anbietet. Etablierte Anbieter halten begleitend zu ihren Offline-Kursen im Web Material³⁹ vor. Dies kann mitunter auch eine Videoaufzeichnung des Kurses sein oder die Möglichkeit sich auch nach Ende einer Veranstaltung mit Dozenten oder Teilnehmern noch auszutauschen und in Kontakt zu bleiben. Darüber hinaus nutzen Ärzte und Zahnärzte, dass zeigen auch einige Interviews, ebenso die verbreiteten Kommunikationswerkzeuge wie soziale Netzwerke, aber auch den Microblogging-Dienst Twitter, um sich zu vernetzen, Kontakte aufrecht zu erhalten und nicht zuletzt auch eine eigene Sichtbarkeit zu entwickeln. Es entstehen also durchaus informelle Vernetzungen, die zumindest potentiell auch den fachli-

³⁸ <http://www.dental-online-college.com/>

³⁹ Insbesondere auch universitäre Angebote werden dabei um Onlineinhalte erweitert. Ein prominentes Beispiel hierfür ist die LMU München, welche im Bereich der Zahnklinik den Einsatz der Lernplattform Moodle vollzieht. <http://bow.dent.med.uni-muenchen.de/moodle/>

chen Austausch ermöglichen. Dieser hier gegebene Überblick verdeutlicht dabei zwei wesentliche Punkte. Zum einen scheint das Angebot, besonders im institutionellen Rahmen stark vom Paradigma des E-Learnings geprägt zu sein und zum anderen handelt es sich bei den Twitterkonten oder auch Gruppen in sozialen Netzwerken eher um vereinzelte Phänomene.

Es werden in den Interviews verschiedene Gründe angesprochen, warum Zahnärzte möglicherweise im Netz nicht so aktiv sind. So haben wir schon erfahren, dass informationslastige Angebote häufig Kommunikationsaspekte ausklammern und vernachlässigen oder dass der Nutzen eines Online-Angebotes oft scheinbar schwer zu vermitteln ist. Bei Kommunikationsangeboten wird häufig die Ernsthaftigkeit und Sachlichkeit der Beiträge angezweifelt, was beispielsweise wie folgt umschrieben wird:

„Also es sollen auf jeden Fall konstruktive Tipps sein, die man bekommt. Also es soll nicht eher: ‚Eh was ist denn das für ein komischer Zahn?‘ oder so etwas/ so blöde Kommentare, oder ähm/ wenn es jetzt darum geht, ich möchte den Zahn unbedingt erhalten und dann schreibt einer: ‚Ähh der ist doch eh nicht mehr zu retten!‘ Also so/ so dumme Kommentare. Also ich mein, ich möchte auf jeden Fall wissen warum/ als mit Begründung auf jeden Fall. Eine sachliche Begründung, warum jemand zu dieser Therapie sich entscheiden würde. Und nicht einfach so'n leeres Gefasel, sag ich jetzt mal. Es soll kein Klatsch und Tratsch da drin stehen, zur allgemeinen Belustigung, wenn ich da eine Frage stelle, sondern es soll wirklich(..) begründet werden.“ [A, 503-511]

Unsere Nachfrage bezüglich Aspekten der Anonymität bei solchen Angeboten gibt ebenso Kritikpunkte wieder, so zum Beispiel:

„Also, das ist bei dem, was wir vorhaben, relativ wichtig. /Ähm/ weil eine wir bestimmte fachliche Qualität anstreben und eine gewisse Offenheit. Es geht auch ohne Bekanntschaft, das ist deutlich bei den anonymen Communities, die/ die fachlichen Austausch pflegen. Wobei ich meine, dass in diesen Communities auch sehr viel in Stereotypen argumentiert wird und diskutiert wird. Also /ähm/ ich persönlich könnte mir nicht vorstellen, da einen großen Gewinn(..) davon zutragen, wenn ich da jetzt

sehr aktiv würde. [...] Da kommen in der Regel auch Äußerungen, die man halt aus der anonymen Deckung macht.” [C, 293-307]

Die Auswirkungen von Anonymität greifen wir in der Kategorie *Formen des Austauschs* nochmals auf. Ferner tauchen zwei Argumente bei allen Befragten immer wieder auf: Zum einen wird die technische Komplexität der Internetnutzung häufig als Schwelle thematisiert⁴⁰. Widersprüchliche Aussagen gibt es dazu, dass hier ein Generationenunterschied bestehen könne (Interview D, 355ff; Interview A, 208-216). Außerdem wird der Zeitaufwand für Aktivität im Netz als zu hoch eingeschätzt. Im ohnehin stressigen Alltag des Zahnarztes scheint dies schwer integrierbar zu sein. So ließe sich auch begründen, dass die private Nutzung des Internet, wenn sie überhaupt thematisiert wird, nicht sehr intensiv scheint.

Über diese grobe Unterscheidung zwischen dem Informations- und Kommunikationsmedium Internet hinaus gibt es zwei weitere nennenswerte Aspekte. Es war eine Vermutung unsererseits, dass das Netz auch den Patienten und seine Ansprüche an den Zahnarzt grundlegend beeinflusst hätte. Es gibt diverse Plattformen, in denen sich Patienten austauschen und auch Ärzte bewerten können. Andererseits kann man im Web durchaus auch eine Art Zweitmeinung einholen, was Diagnose oder Behandlung betrifft. Wir haben in den Interviews auch diesen Aspekt häufiger angesprochen, in aller Regel wurde aber von Seiten der Zahnärzte hier keine Veränderung thematisiert. Lediglich die zweite Interviewpartnerin stellt fest:

„Das.. Auf jeden Fall, also /äh/ in den /äh/ jetzigen Zeiten des Internet und der Digitalisierung ist es natürlich auf jeden Fall so, dass sich die Patienten da vorher schon /äh/ Wissen angelesen haben. Aber es ist natürlich nur'n Halbwissen, das darf man nicht vergessen.” [B, 32ff]

Die übrigen Aussagen lassen sich zusammenfassen mit einem Auszug aus dem letzten Interview

⁴⁰ So zum Beispiel als Anekdote in Interview A, 331-359.

„Also ich habe jetzt nicht den Eindruck, dass die Patienten über das Internet oder ähnliche Medien dramatisch besser vorinformiert wären. Das sehe ich nicht so.“ [F, 108ff]

Das überrascht durchaus, da in vielen anderen Bereichen die Vergleichbarkeit von Dienstleistungen über das Internet sehr präsent ist und auch bewusst als neue Herausforderung wahrgenommen wird. Aus unserem Material lässt sich dies aber nicht belegen. Möglicherweise geraten Zahnärzte, die eh schon auf hohem Niveau praktizieren, durch diese Veränderung unter keinen nennenswerten Druck. Hier wäre es interessant, wenn man eventuell mit einer weiteren, spezifischen Untersuchung ansetzen könnte.

Ein weiterer Punkt ist, dass zumindest zwei Interviewpartner explizit das Netz als Werkzeug für Marketing thematisieren, in dem sie spezifische Werbemaßnahmen betreiben:

„Ja, wobei ich das ja als positiv betrachten würde, geg\ oder weiß ich nicht, es hat ja auch 'nen Marketingeffekt, es hat ja auch 'nen also mindestens wenn ich an meine Homepage denke, dann hab' ich die Daten sehr bewusst eingepflegt. (I: Hmm.) Hab' ich sie alle selber gemacht, also auch für die Tippfehler bin ich selber verantwortlich, [...] Also für alle bin ich selber verantwortlich, aber was ich da eingepflegt habe war sehr bewusst. Auch die Verlinkung zum Beispiel /ähm/ da ist ja... sind ja alle Mitglieder des Netz\ Netzes aufgelistet und die Verlinkung zu den Homepages, das ist ganz bewusst von mir so gewählt worden, weil ich /äh/ unter bestimmten /ähm/ Keywords als Platz 1 dann ankomme (I: Hmm.) und dann hab' ich gedacht: Ok, da profitieren die eben - aus google-technischen Gründen hab' ich's gemacht - profitieren die davon alle 'n bißchen oder wir profitieren gegenseitig [...]“ [D, 479-491]

Zumindest für zwei der drei Inhaber einer eigenen Praxis unseres Samples scheint daher das Internet als Werbeplattform von Interesse zu sein und sie investieren durchaus Arbeit in diese Option.

Es zeigt sich eine deutliche Tendenz zur Wahrnehmung des Internets als Informationslieferant und daran schließen auch die meisten Nutzungsszenarien an, die zum Beispiel im Rahmen der Fortbildung generiert werden. Unser Konzept sollte also

darauf abzielen, die Kommunikationsplattform Internet herauszuheben, wobei zur Anschlussfähigkeit an die zum Teil schon habitualisierte Nutzung auch Informationsanteile enthalten sein werden.

Den hier genannten und herausgestellten Kritikpunkten muss daher besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden. Dabei ist zudem festzuhalten, dass die jeweiligen Begründungen der angesprochenen Phänomene sehr unterschiedlich sind und somit lediglich einen Hinweis auf mögliche Probleme liefern können.

3.3.3 Formen von Austausch

Jeder der interviewten ZahnärztInnen betonte, mindestens aus persönlicher Perspektive, die Bedeutung von Erfahrungsaustausch zwischen Zahnärzten. Insbesondere wird der regelmäßige und institutionalisierte Austausch für den allein praktizierenden Zahnarzt als essentiell hervorgehoben (vgl. Interview F, 631ff; A, 84-113; Interview D, 33ff). Die standespolitische Perspektive im Interview E kann hier stellvertretend für alle Interviewten gelten:

„Also ohne kontinuierlichen Austausch, ohne Reflexion durch Kollegen ist /äh/ vernünftige Zahnheilkunde gar nicht möglich, denn in dem Augenblick, wo ich die Universität verlassen habe, beginnt ja bereits mein fachlicher Alterungsprozess, wenn ich nichts zusätzlich mache und ich habe und bedauere sehr /äh/, dass es heute das /äh/ konsiliarische Gespräch, das man einen Kollegen also bei schwierigen Fällen dazu holt /äh/ in dem Sinne nicht mehr gibt, um so wichtiger ist es, dass man sich regelmäßig fachlich unter Gleichen austauscht.“ [E, 130-136]

Aus unseren Interviews lassen sich drei vorhandene Formen ableiten, in denen Erfahrungsaustausch derzeit stattfinden kann. Sie unterscheiden sich primär in ihrer Nähe zur alltäglichen Arbeit in der Praxis. Davon am weitesten entfernt scheint uns der Erfahrungsaustausch im Rahmen von Fortbildungen. Hierzu muss bemerkt werden, dass Fortbildung mittlerweile verpflichtend betrieben werden muss.⁴¹ [F, 643ff] Die Zahnärzte müssen Fortbildungspunkte durch Teilnahme an Veranstaltungen, Lesen von Artikeln und andere Maßnahmen sammeln und nachweisen. Von

⁴¹ Die Pflicht zur fachlichen Fortbildung ist gesetzlich in §95d des SGBV geregelt.

den meisten Interviewten wird das nicht als Problem thematisiert, eine Erklärung dafür aus standespolitischer Perspektive liefert wieder Interview E:

„[...] die Zahnärzte sind außerordentlich fortbildungsfreudig längst vor der erzwungenen Fortbildung mit /mmh/ haben wir Untersuchungen, dass Zahnärzte sich weit über 90 Prozent regelmäßig fortgebildet haben und heute sowieso diese Fortbildung absolvieren und das ist immer und überwiegend die klassische Fortbildung einschließlich der Lektüre von Büchern und des Anschauens von Videos.“ [E, 154ff]

Neben dem Erlangen von Fachwissen wird die Möglichkeit des informellen Austausches als eine zentrale Funktion der Fortbildung beschrieben. Dies kommt sowohl in den persönlichen Perspektiven als auch aus standespolitischer Perspektive deutlich zum Ausdruck.

„Wenn man dann in der Kollegenschaft ist, dann kann man den Stoff vielleicht auch mit den gleichdenkenden Kollegen, auf dem gleichen Niveau seienden Kollegen vielleicht austauschen.“ [D, 89ff]

„[...] aber zum anderen bleibt immer noch viel Zeit und die sollte man ganz bewusst auch /äh/ einplanen, damit das Auditorium untereinander sich ohne Öffentlichkeit\ ohne eine Öffentlichkeit herzustellen austauschen kann.“ [E, 145ff]

In modernen Formen der Fortbildung, so zeigt sich insbesondere im Interview C, wird der Aspekt des Erfahrungsaustausches strukturell in die Veranstaltungen integriert:

„Ja, das ist ganz essentiell und(.) es war wohl einer der wichtigsten Entwicklungsstränge, dass das von einer unstrukturierten Form in eine strukturierte Form überführt wurde. Also unstrukturierte Form, das ist am Kaffeeautomaten in der Kurspause und die strukturierte Form ist halt, die gezielte Einbeziehung der Teilnehmer in das Kursgeschehen, in dem jeder die Gelegenheit bekommt, sich zu äußern und halt auch der Einsatz von neuen Medien.“ [C, 97-102].

Damit verändert sich insbesondere auch der Fokus von rein theoretischem Fachwissen hin zu Fragen der täglichen Praxis und der Verknüpfung beider Bereiche:

„Und eine weitere wichtige Entwicklung ist der Abkehr von Instruktionen und die Fokussierung auf das Praxisgeschehen selbst und zwar auf das individuelle im Rahmen der Veranstaltung des Continuing Professional Development. Also Verzicht auf Frontalvorträge und die Entwicklung der Praxis aufgrund von Anliegen und Forderung der aus dem Kreise der Praktiker selber kommen.“ [C, 32ff]

Es scheint, als gebe es also Bemühungen, die Fortbildung an die Praxis anzunähern. Trotzdem scheint sie uns tendenziell in struktureller Hinsicht davon entfernt, weil sie sich als didaktischer Event kategorisch vom Zahnarztalltag abgrenzt. Üblicherweise ist die Reise zu einem anderen Ort nötig und die Veranstaltungen werden zentral vorbereitet und abgehalten. Interviewpartnerin D fasst dies wie folgt zusammen:

„Man geht dann nach Hause, sag ich mal pauschal 20 Prozent hat man eh sowieso nur aufgenommen im Hörsaal. Und dann geht man in die Praxis und von diesen 20 Prozent geht nochmal vielleicht ein ganz großer Anteil weg, die 80 gehen dann noch weg, was bleibt dann noch übrig? Was man dann am Montag noch von dem weiß, was man am Samstag gehört hat. Was kann man dann tatsächlich umsetzen und wo ist dieses Feedback dann?“ [D, 38-43]

Andererseits gebe es also eine große Bandbreite an Angeboten, die nicht als Veranstaltungen abgehalten würden und somit kaum in der Lage seien, individuell auf den einzelnen Zahnarzt einzugehen.

Auf der anderen Seite steht zweifellos der direkte Austausch während der Arbeit in der Praxis, wie sie in Gemeinschaftspraxen und Kliniken möglich ist. Diesen Vorteil thematisieren insbesondere Zahnärzte, die auch in Kliniken tätig sind, so heißt es beispielsweise:

„[...] aber ich denke, dass die Zahnärzte gemerkt haben, dass es einfach auch /ähm/ wichtig ist, einen... einen regelmäßigen Austausch (.) zu haben und sich aber auch zusammenzuschließen, wie es jetzt /ähm/ immer mehr getan wird das heißt Gemeinschaftspraxen aufmachen, mehrere Zahnärzte, die spezialisiert sind, in einer Praxis zusammen, die sich dann eben auch austauschen können, das ist natürlich 'ne... 'ne tolle Sache. Und so funktioniert es ja auch am Institut Z und das ist eigent-

lich auch das Schöne daran, dass man sich ständig mit seinen Kollegen austauschen kann, das heißt mit Spezialisten, unserem Oralchirurg, unserer Kieferorthopädin oder unserem Endodontologen aber auch mit seinen /äh/ mit... mit /äh/ Kollegen, die auch ganz normal zahnärztlich tätig sind [...] [B, 151-160]

Der Trend zu Gemeinschaftspraxen wird auch in anderen Interviews aufgegriffen, allerdings wird er dann durchaus auch anders begründet.

„[...]mehr Zusammenschlüsse in Berufsausübungsgemeinschaften, so heißt das Neudeutsch nach Gesetz und das sind wirtschaftliche Zwänge.“ [F, 177ff]

Wenngleich also die Notwendigkeit für Austausch sicherlich nicht der einzige Grund für diesen Trend sei, kann wohl davon ausgegangen werden, dass es sich um einen zentralen Aspekt handelt. Demgegenüber stehe allerdings der Konkurrenzgedanke, der von vielen als eine zentrale Schwelle wahrgenommen wird:

„[...] also was ich gemerkt hab' als ich an das Institut kam, dass es wirklich ein sehr schönes Miteinander mit den Kollegen auch sein kann. Und das kannte ich davor nicht so. Das war natürlich an der /ähm/ an der Universität war's natürlich unter Studenten, war schon auch immer die Konkurrenz da, aber /ähm/ auch in den Praxen, ich sage mal jetzt draußen, also nicht im Institut /ähm/ ist schon auch immer der Konkurrenzgedanke groß, das darf man nicht vergessen.“ [B, 307-312]

Diese alltags- und praxisnahe Form des Austauschs ist also durchaus nicht unproblematisch. Andererseits wird sie gerade von Interviewpartnern, die beide Arbeitsmodi kennen, als die bevorzugte Variante dargestellt. Alternativ wird auch der Austausch innerhalb des Praxisteam im Interview D als durchaus fruchtbar beschrieben:

„Isses sehr hierar\ hierarchisch strukturiert, dann wird sich ja keiner trauen irgendwie gegen den Chef oder... irgendwas zu sagen. Das ist, denke ich, allerdings kontraproduktiv, also wenn man /äh/ ein Bestreben hat tatsächlich voranzukommen als eine gemeinsame Gruppe voranzukommen, dann ist natürlich 'n Austausch innerhalb des Teams eben wichtig. Und dann kann's nicht nur in eine Richtung gehen von

oben nach unten sondern dann muss einfach 'n lebendiges System entstehen.“ [D, 719-725]

Insofern hat der alltagsnahe Austausch mit vielen Behinderungen zu kämpfen und ist darüber hinaus auch kaum systematisch möglich. Zwischen diesen beiden Polen, also dem Erfahrungsaustausch in der Praxis und im Rahmen der Fortbildung, verorten wir die institutionalisierte Form des Qualitätszirkels. Im Interview E wird dieser definiert als

„[...] eine Gruppe von zwölf /äh/ Zahnärztinnen und Zahnärzten unter Führung eines speziell ausgebildeten Zahnarztes, der über die Qualitätszirkelarbeit, die einmal im Monat /äh/ stattfinden sollte mit einer speziellen Thematik über irgendeine /äh/ Thema in der Zahnarztpraxis. Das Wesentliche ist, dass Protokoll geführt wird über diese Sitzung und es nicht nur ein fröhliches Kollegentreffen ist, /äh/ dass jeder /äh/ jedes Mitglied des Qualitätszirkels so häufig wie möglich anwesend ist, um die Kontinuität /äh/ des /äh/ Zirkels zu wahren, denn\ nicht nur die Kontinuität zu wahren sondern auch ein Vertrauen aufzubauen, dass man frei bekennend /äh/ Fehler darstellen kann, aus denen man selber gelernt hat aber aus denen die anderen dann auch noch lernen können und indem man sich austauscht, inwieweit Innovationen praxisgerecht /äh/ umzusetzen sind [...]“ [E, 183-193]

Es handele sich also um autark und lokal von Zahnärzten selbst organisierte Treffen, auf denen zahnärztliche Themen aus der Praxis in einem engen Kreis vertrauter Personen diskutiert werden. In der hier beschriebenen Form verlangt das Format durchaus eine gewisse Verpflichtung seitens der Teilnehmer. In Anlehnung an das Konzept Qualitätszirkel wird aber auch in offeneren Zusammenschlüssen, also ebenfalls informellen Zahnärztenetzwerken, Austausch praktiziert, wobei hier Treffen eher unregelmäßig sind und zum Teil versucht wird, dies über Bedarfskommunikation auch durch Onlinedienste auszugleichen. So beschreibt insbesondere die von uns befragte Zahnärztin D, die in der Organisation eines solchen Netzwerks tätig ist, die Bedürfnisse, die aus ihrer Sicht die Netzwerke abdecken können und findet dabei Anschluss an die Fortbildung:

„Und die Problematik ergibt sich dann, wenn man sich hinsetzt zum Patienten und sagt: ‚Ok, jetzt die Situation da, jetzt möchte ich das umsetzen.‘ und dann stellt man fest: ‚Also man braucht an und für sich eine Basis, eine Familie, sage ich mal, wo man dann ungeniert anrufen kann und sagen kann: ‚Ich habe diese oder jene Problematik, wie handle ich das?‘ Nicht nur aus der Fortbildung, die man am Wochenende gemacht hat, sondern generell alles Mögliche kann da vorkommen. Es kann auch ein Fall sein, denn man no\ weder in der Fortbildung noch sonst irgendwo, aber der Fall sitzt im Stuhl und was mache ich mit dem?“ [D, 43-55]

Hier wird also ein gewisser Grad der Absicherung durch Möglichkeiten der Rücksprache beschrieben, ähnlich der im Interview E erwähnten vormaligen Möglichkeit nach Konsultation. Der allein praktizierende Zahnarzt, der ja durchaus die Regel im Berufstand darstellt, bekomme hier Rückhalt insbesondere bei seltenen oder schwierigen Fällen, wo der Erfahrungsschatz aus der täglichen Praxis womöglich nicht ausreichen würde. Dieser Aspekt steht nochmal im Gegensatz zum regelmäßigen Qualitätszirkel, bei dem auch Fälle präsentiert werden, dessen versammelte Kompetenz womöglich aber nicht bei Bedarf zur Verfügung steht. Doch auch wenn diese Netzwerke vorhanden sind, sei deren Nutzung durch die Mitglieder nicht selbstverständlich, wie an einem Beispiel deutlich gemacht wird:

„Wir hatten nämlich einen Fall, da war eine Kollegin vorm Gerichts\ /äh/ vor ner Gerichtsverhandlung und das hätte man, ich hab es erst im Nachhinein erfahren, das hätte man rechtzeitig ausblenden können, hätte sie sich ans Netz gewendet. [...] Hat sie aber nicht. Und auf meine Frage hin: ‚Ja, warum denn nicht?‘, ‚Weißt Du, das ist mir gar nicht eingefallen.‘ und das bedeutet, die gesellschaftliche Seite spielt deshalb so ein bisschen eine Rolle mit hinein, so das ist ein fließender Übergang, weil wenn ich einen regen Austausch habe, dann kommt mir automatisch die Idee: ‚Ich bin in Not, ich könnte doch mal nachfragen.‘ /Äh/ dieser Gedanke kam gar nicht, weil es wahrscheinlich eben nicht richtig intensiv gelebt wurde.“ [D, 337-346]

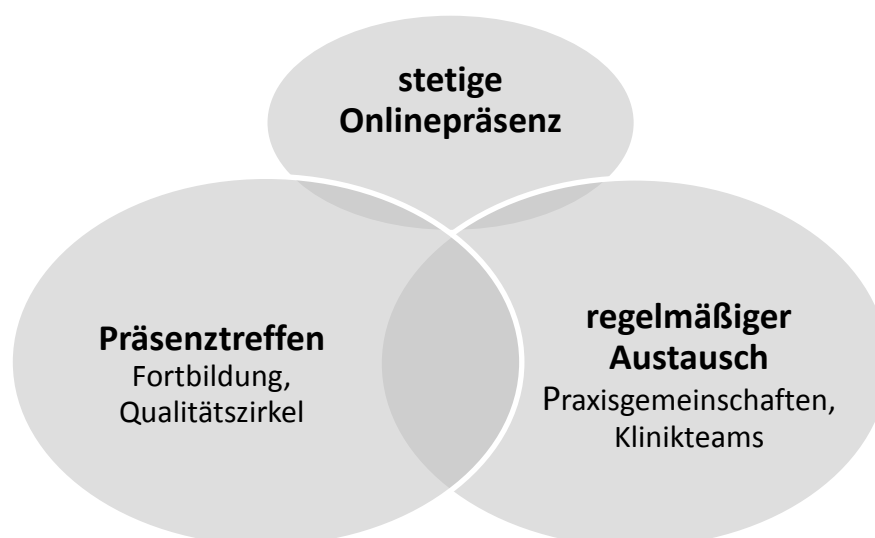
Den häufigen Aussagen der interviewten Zahnärzte, dass in problematischen Einzelfällen Austausch mit Kollegen hilfreich wäre, stehe also im Weg, dass es dafür noch keine etablierte Handlungspraxis gebe und sich diese womöglich auch nur langsam durchsetze (vgl. Interview D, 262-267). Eine Verstärkung der Austauschmöglichkei-

ten, so könnte man vermuten, ließe sich insbesondere über schnelle, unkomplizierte Kommunikation mittels Internet erreichen.

In der ersten Kategorie haben wir die Rolle des Internet erarbeitet. Hier lässt sich nun Anschluss an diese Kategorie herstellen. Denn obwohl die Möglichkeiten von Onlineangeboten scheinbar weithin bekannt seien und auch die Nachfrage existiere, wie Interviewpartner C im Folgenden deutlich hervorhebt, haben sich, wie schon ausgeführt wurde, bislang nur marginale Ansätze ausgebildet (vgl. z.B. Interview F, 506ff; Interview C, 126f).:

„[...] also der Bedarf nach Kommunikation zwischen den Präsenzen, wird relativ häufig von Zahnärzten ausgedrückt, ja.“ [C, 255f]

Und wenn sich auch durchaus Angebote in der Entwicklung befinden (vgl. Interview C, 149-169; Interview B, 249-257), scheinen diese eher explorativ, derzeit noch wenig systematisch zu sein und befinden sich dazu noch in sehr frühen Stadien während im Netz ja durchaus Modelle existieren, die Millionen von Menschen schon längst nutzen, um sich über viele andere Themen aktiv auszutauschen. Welche konkreten Probleme hier offenbar zu lösen sind, soll aber später genauer erläutert werden. Anhand der drei erwähnten Formen von Erfahrungsaustausch spannt sich aber ein Feld auf, in dem auch unser Konzept verortet werden muss.



Ziel muss es sein, hohe Praxisnähe zu erreichen, damit im besten Fall ein Austausch, wie er in den Kliniken oder Gemeinschaftspraxen möglich scheint, erreicht werden kann. Der Erfahrungsaustausch im Rahmen von Fortbildungsveranstaltungen ist wichtig und kann für generelle Probleme hilfreich sein, wird aber nur schwer individuelle, fallspezifische Fragen in einer Form aufgreifen, die ein unmittelbares Feedback ermöglichen. Sie können sinnvoll sein, um ein Vertrauensverhältnis zu etablieren, das, wie am Beispiel der Netzwerke oder Qualitätszirkel sichtbar wird, dann in eine die tägliche Alltagspraxis begleitende Struktur überführt werden kann. Diese Form von Erfahrungsaustausch, obwohl von den Praktikern selbst organisiert und durchgeführt, ist schon ein großer Schritt in Richtung des praxisnahen, individuellen Austausches, sie setzt allerdings auch viel Engagement bei den teilnehmenden Zahnärzten voraus. Hier könnte es unsere Aufgabe sein, die Grundidee des Zirkels ins Netz zu übertragen und damit den Austausch effizienter und fallspezifischer zu gestalten. Daraus ergibt sich eine Verortung unseres Konzeptes zwischen den Präsenztreffen auf der einen und dem regelmäßigen Austausch auf der anderen Seite, insbesondere dort, wo letzterer praktisch nicht möglich ist, kann unsere Lösung eine Lücke schließen helfen.

Ein letzter Punkt, den wir schon im Rahmen unseres Fragebogens expliziert haben, ist die Frage, ob der Austausch im Netz eher an Identitäten geknüpft oder anonym stattfinden sollte. Anonymität ist eine besondere Option in der Netzkommunikation, die sowohl ermöglichende (vgl. Stieglitz 2007) als auch verhindernde Aspekte hat. In den Aussagen der Zahnärzte zeigen sich konkret zwei Einschätzungen. Einerseits wird angenommen, dass die Möglichkeit zum anonymen Austausch den Arzt eher in die Lage versetze Fehler zuzugeben bzw. Probleme zu diskutieren, die ihn sonst in ein schlechtes Licht rücken könne.

„Also, es gibt natürlich manchmal Situationen, da bleibt man lieber anonym. Und (..) es ist natürlich auch so, dass nicht jeder sich unbedingt Schwächen eingesteht, ja: ‚Da weiß ich jetzt nicht weiter. Da muss ich jetzt jemand anders fragen.‘ Und da /äh/ denke ich, isses doch für viele auch wichtig anonym zu bleiben.“ [B, 272-277; vgl. auch E, 170-178; A, 385-403; F, 601-616]

Andererseits begründe sich die Glaubwürdigkeit der Aussagen eines Nutzers auf einer persönlichen Vertrauensebene und womöglich auch auf einer Basis akademischen oder standespolitischen Ansehens. Diese gingen in der Anonymität verloren (vgl. hierzu Interview C 293-309; Interview E 170-178; Interview F, 551-558). Hier zeigt sich ein Dilemma, dass im Rahmen des Konzeptes aufgelöst werden muss.

3.3.4 Falldokumentationen

Die Rolle der Falldokumentation entwickelte sich nicht zuletzt begründet durch das Interesse am Austausch von Erfahrungswissen und spiegelt aufgrund der getätigten Aussagen einen wichtigen Aspekt hinsichtlich der hier vorliegenden Arbeit wider. Die Dokumentation von Fällen spielt aus diversen Gründen eine wichtige Rolle. Einen zentralen Punkt stellt dabei wieder die gesetzliche Grundlage dar, denn Zahnärzte sind dazu verpflichtet, die Behandlung ausführlich zu dokumentieren. Dies dient nicht zuletzt auch dem Schutz des behandelnden Arztes, denn im Falle eines Rechtsstreits erweist sich die Dokumentation der Fälle als unverzichtbares Beweismaterial. Diese Pflicht besteht nach der Rechtsprechung auch dem Patienten gegenüber, demnach könne der Patient gegenüber dem behandelnden Zahnarzt ein Einsichtsrecht geltend machen. Ries et al. (2008) merken hierzu an:

„Der Patient ist berechtigt, Einsicht in seine Behandlungsunterlagen zu nehmen. Behandlungsunterlagen in diesem Sinne sind sämtliche medizinisch relevanten Aufzeichnungen über die Behandlung des Patienten. Dies betrifft in erster Linie die handschriftliche und/oder EDV-gestützte Dokumentation, ferner sonstige Ergebnisse wie Röntgenaufnahmen, Laborbefunde, etc.“ (ebd. S. 171)

Es gibt also einen Grundstamm an Informationen und Daten, welchen ein behandelnder Zahnarzt aufnehmen und weiterverarbeiten muss. Darüber hinaus eröffnet sich mit Blick auf die hier vorliegende Arbeit und dem Schwerpunkt des Erfahrungsaustauschs eine weitere Dimension, denn im Rahmen von gemeinsamen Besprechungen bei Problemen, zahnärztlichen Qualitätszirkeln oder auch strukturellen Fortbildungen kann sich eine umfassende Dokumentation durchaus als hilfreich erweisen. Dies ist auch die Perspektive unter welcher die Falldokumentation im Rahmen der Erhebung betrachtet und diskutiert wurde. Zunächst bleibt jedoch fest-

zuhalten, dass die Dokumentation selbst immer auch zusätzliche Arbeitsabläufe sowie einen gewissen Mehraufwand erfordert:

„Das ist immer ein zusätzlicher Aufwand und das wird auch bleiben. /Ähm/(.) man generiert während der Behandlung(.) Text und Bilder. Die Bilder sind/, Röntgenunterlagen zum Beispiel, sind relativ einfach(.) zu akquirieren im Rahmen einer Internetanwendung. Die Texte müssen übertragen werden, also zum Beispiel Texte zum Befund und Fallgeschehen. Dazu muss man schon ein paar/(.) paar Vorgänge ganz gut beherrschen. Also irgendwo Text markieren /äh/ speichern und das dann da wieder hin zu tun, per Drag & Drop, das ist schon ein Haufen Aufwand für jemanden. Und wenn man einen Fall natürlich gut dokumentieren will, dann muss man auch über die Routinevorgänge hinaus für Abbildungen sorgen, insbesondere fotografische, Videos, oder wie auch immer.“ [C, 200-209]

Der Qualität einer Dokumentation seien, was über die notwendigen Anforderungen hinausgeht, keine Grenzen nach oben gesetzt. Dem entgegenwirkend seien, so der Befragte, grundlegende Kompetenzen, was den Umgang mit den jeweiligen Werkzeugen angeht, durchaus als Hürde zu nennen. Die Wahl der Werkzeuge sowie der Umgang wurden während der Erhebung ebenso von den anderen Befragten thematisiert, so äußert sich Interviewpartnerin B diesbezüglich:

„[...] wir haben ja da ein System, ein Computersystem namens Evident, in dem wir wirklich sämtliche Bilder und Dokumente speichern können. Und /äh/ es ist auch, um einen Fall zu dokumentieren /ähm/ werden dann eben auch Fotos gemacht und die werden dann gespeichert und es ist eigentlich alles vorhanden, also wenn man einen Fall noch mal durcharbeiten will oder durchschauen will, dann ist es wirklich /ähm/ ist da alles da[...]“ [B, 190-196]

Eine natürliche Spannung ergebe sich jedoch aus dem Anspruch einer guten Dokumentation und den Anforderungen an die Behandlung selbst:

„Wir haben eine Fotografin, die eigentlich mehr oder weniger auf Abruf da sein sollte. Aber wenn es bei mir länger als drei, vier Minuten dauert, bis die vom Keller da hoch kommt, da bin ich dann schon am Überlegen weiter zu machen. Einfach weil ich den Patienten nicht so lange warten lassen will. Also das muss dann (lacht) bei

mir auch immer gleich da sein, oder man muss es halt vorher anmelden, weil sonst funktioniert das nicht. Und ähm solche Bilder sind auch nur aussagekräftig, äh/ wenn sie natürlich nicht verwackelt sind.“ [A, 418-424]

Im Gegenzug dazu wird angemerkt, dass die Dokumentation in der freien Praxis natürlich stets vom Behandelnden selbst sowie den Rahmenbedingungen der jeweiligen Praxis abhängig sei und somit durchaus variieren könne.

„[...] Das ist in der freien Praxis manchmal nicht so, das kommt natürlich immer auf den Behandler drauf an, ja. Viele fotografieren nicht oder machen sich die Mühe nicht und es gibt auch ganz viele Zahnärzte, die /äh/ zusätzlich noch mit Karteikarten arbeiten. Oder aber auch viele, die keine Programme haben, keine Abrechnungsprogramme, ne. Ham' se nicht. Das ist natürlich auch 'ne Kostensache. Und dann /äh/ dieses Karteikartensystem, das ist natürlich für die die Dokumentation... für eine lückenlose Dokumentation nicht unbedingt geeignet, ne. Es sind einfach viel zu viele Dokumente, die dann verloren gehen und Bilder können nicht richtig zugeordnet und gespeichert werden. Also, das hat natürlich schon Nachteile, ne.“ [B, 196-205]

Ganz klar spielt hierbei die Kontinuität einer Falldokumentation eine entscheidende Rolle. Besonders mit Blick auf den Austausch sowie die Archivierung der Fälle scheint eine solide Falldokumentation aber auch die Organisation der Daten genau dann hilfreich, wenn man retrospektiv auf ähnlich gelagerte Fälle schaut, mit welchen man selbst oder ein Kollege zuvor konfrontiert wurde.

„[...] man hat/ äh/ stellt erst im Laufe der Behandlung fest: "Mensch der Fall wäre jetzt eigentlich interessant gewesen zu dokumentieren." Aber man hat keine Ausgangsbilder. Das ist natürlich auch, was die Langzeitdokumentation von Röntgenbildern betrifft, das ist natürlich einfacher, weil die hat man. Wobei in der Praxis draußen hat man ja oft noch das konventionelle, wo man dann wirklich so'n Röntgenbild auch in der Hand hat und gegen das Licht hält. Ähm das muss man dann natürlich erst mal wieder abfotografieren, hochladen oder einscannen, oder wie auch immer. Was dann natürlich auch wieder eine Hürde darstellt, um damit zu arbeiten.“ [A, 447-456]

Darüber hinaus habe die ausführliche Dokumentation einen direkten Einfluss auf das jeweilige Qualitätsmanagement, zudem gehe es besonders auch um Effizienz im Praxisalltag.

„Man muss effizient arbeiten. Das ist auch Sinn von wegen Qualitätsmanagement, dass man die Prozesse soweit standardisiert, dass mit minimalem Einsatz maximaler Erfolg rauskommt.“ [D, 670-672]

Dazu gehört in diesem Falle auch die ausführliche Falldokumentation, denn wenn Abläufe sich als hinderlich erweisen und somit den Arbeitsfluss bremsen, erscheint es nur logisch, dass man im Zuge der Arbeitsprozesse sekundäre Aufgaben in den Hintergrund stellt. Ferner verhält es sich auch so, dass der Umfang einer Falldokumentation auch vom Fall selbst abhängig ist und dies wiederum impliziert den Umstand, dass der behandelnde Arzt natürlich selbst abwägen und das Szenario zu einem gewissen Grad individuell beurteilen muss.

„Also ich sage mal, je nachdem, das ist ja auch immer anzupassen an die Größe des Falls, wenn Sie eine große umfangreiche Versorgung planen werden sie am Anfang immer eine OPG machen.“ [F, 429-432]

Die hieraus resultierende Schwierigkeit ergibt sich aus einer sehr heterogenen Datenlage, was die Fallmaterialien angeht und spiegelt einen weiteren Umstand, nämlich den hohen Grad an Individualität der Behandlungsprozesse, wider. Zwar könne mit Blick auf die Formen des Austauschs sowie die Kollaboration durchaus ein allgemeingültiges Grundgerüst beziehungsweise Standards entwickelt werden, dennoch obliegt die individuelle Adaption dem behandelnden Arzt.

„Da gibt's mehrere Projekte in... im Institut-Z, die super gut gelaufen sind. Also, klinische Pfade gemeinsam erarbeitet für unterschiedliche Erkrankungen, wenn Sie so möchten oder klinische Fälle. Und /äh/, dass dann die individuelle Adaptation dann in der Praxis stattfinden muss, das ist klar, aber sag' ich mal so'n Grundgerüst ist einheitlich und das kam auch sehr sehr gut an.“ [D 691-695]

Neben der Falldokumentation anhand von Fotografien wurde zudem das bewegte Bild angesprochen, welches neben anderen Formaten besonders auch im institutio-

nellen Rahmen verstärkt zum Einsatz kommen soll, wenn es um die digitale Aufbereitung einer Fallbiographie unter Zuhilfenahme digitaler Medien sowie webbasierten Technologien gehe. Dieser Aspekt stellt besonders mit Blick auf die hier vorliegende Arbeit einen interessanten Punkt dar, da, ausgehend von der Grundlage des bewegten Bildes, durchaus Potenziale hinsichtlich einer technologischen Integration hinsichtlich der Visualisierung von Falldaten vorhanden sind. Hierbei wurde zudem angemerkt, dass es durchaus ein Defizit bezüglich der digitalen Kompetenz gebe. Diese gehe aus dem grundlegenden Spannungsfeld der Profession eines Zahnarztes und dem tiefergehenden Umgang mit Medientechnologien hervor.

“Ja gut, da haben wir ja jetzt das neue Instrument C-Tool /ähm/, da kann man aus Abbildungen und Texteinträgen eine/ relativ einfach eine grafisch deutlich gegliederte Fallbiographie sichtbar machen und darstellen. Und wir wollen auf jeden Fall, dass alle gängigen visuellen Medien da integrierbar sind, also auch das bewegte Bild. Soweit sind wir allerdings noch nicht. Und ich bin schon der Meinung, dass man das üben muss, per se können das nur ganz wenige. Denn ein normaler Zahnarzt weiß erst mal nicht was ein JPEG ist, also das hat er noch nie gehört.” [C,189-195]

Das hier angesprochene Defizit hinsichtlich der Nutzung erstreckt sich über das allgemeine Themengebiet der Nutzbarkeit einer Plattform selbst und ist ein Indikator dafür, dass diesem Faktor ein erhebliches Maß an Aufmerksamkeit hinsichtlich der Konzeption geschenkt werden muss.

4 Zwischenfazit

Die zuvor diskutierten Kernkategorien haben verschiedene Schwerpunkte mit unterschiedlichen Prioritäten hervorgehoben. Für eine anschließende Konzeption konnten daher diverse Aspekte sichtbar gemacht werden, dennoch entfaltet die Darstellung der Kernkategorien eine große Dichte, weshalb an dieser Stelle ein Zwischenfazit zur Auswertung und den Ergebnissen gezogen werden soll. Die hier dargestellten Ergebnisse umfassen jeweils zwei der Kernkategorien und stellen die wesentlichen Merkmale heraus.

4.1 Rahmenbedingungen und die Rolle des Internets

Die Kategorie "Rahmenbedingungen" richtet zunächst einen mehrdimensionalen Blick auf die aktuellen Herausforderungen der zahnärztlichen Profession, aber auch deren Entwicklungen. Hier zeigt sich eine durchaus belegbare Zunahme der Konkurrenzsituation zwischen Zahnärzten, insbesondere im lokalen Umfeld. Demgegenüber stehen jedoch der Wunsch nach Austausch sowie die gegenseitige, oftmals auch informelle Hilfestellung unter den Kollegen und Kolleginnen. Dieses konterkarierte Verhältnis kann stellvertretend für die komplexen Zusammenhänge, welche sich im Zuge der sich ändernden Rahmenbedingungen entwickeln, angesehen werden.

Zudem haben sich vor allem auch die rechtlichen Rahmenbedingungen verändert, welche zu einer Neujustierung in bestimmten Bereichen auffordern. Hierbei werden besonders die kassenärztlichen Rahmenbedingungen sowie standespolitischen Kritikpunkte hervorgebracht. Hinein spielt dabei auch die Option der Diskursivität, die den Zahnarzt nötigt für den Patienten transparent zu arbeiten und gleichzeitig aktiv mit ihm zu kommunizieren, um den „besten“ Weg einer zufriedenstellenden Behandlung zu finden. Darüber hinaus wird eine Überversorgung thematisiert, welche einerseits zu einem Umdenken in der Angebotsstruktur und andererseits zu grundlegenden wirtschaftlichen Überlegungen auffordert. Diese Aspekte werden dabei auch im Rahmen der Fortbildung aufgenommen und in Form strukturierter Angebote umgesetzt. Ergänzend dazu konnte eine ganz natürliche und zugleich dynamische

Veränderung der Ausbildung und Weiterbildung aufgezeigt werden. Im Rahmen dieser Erhebung zeigte sich, dass es sich beim konkreten Anwendungsgebiet der Zahnmedizin um einen sehr speziellen Bereich handelt, welcher einer starken Dynamik unterworfen ist. Die mannigfaltigen Aspekte, welche hierbei aufgedeckt und festgehalten wurden, sind von großer Bedeutung, was die eigentliche Konzeption der Webplattform angeht. Denn hierdurch konnte der Blick geschärft und spezielle Bereiche, wie die Vertrauensproblematik, aber auch Punkte wie Anerkennung untereinander sowie ein mögliches Konkurrenzverhältnis gezielt diskutiert werden. Zusammenfassend kann man sagen, dass die hier erfassten Faktoren verdeutlichen, dass sich die Profession der Zahnmedizin durchaus in einem Veränderungsprozess befindet. Dieser Veränderungsprozess beherbergt auch Chancen für eine Weiterentwicklung hinsichtlich neuer Technologien, wie im Rahmen dieser Arbeit partiell vorgeschlagen werden soll.

An die allgemeinen Rahmenbedingungen schließt sich die Kategorie "Rolle des Internet" an, durch die wir zentrale Grundpfeiler für unser Konzept ableiten können. Zum einen zeigt sich, dass der systematischen Arbeit mit den Diensten des Internets durch die Zahnärzte ein deutliches informations- und datenzentriertes Verständnis zugrunde liegt. Das Internet wird zur Sammlung und Organisation von Information und zu deren Aufbereitung und Verbreitung genutzt, es unterstützt damit meist den klassischen Austausch von Fachwissen. Auf dieser Ebene wird auch aktiv der Anschluss an viele der Bereiche der Profession gesucht: Wir finden verstärkte Nutzung von Internetdiensten in der Aus- und Fortbildung, Automatisierung sowie mehr und mehr digitalisierte Praxisabläufe. Darüber hinaus sind sich selbstständige Zahnärzte des Internets als Schnittstelle zum potentiellen Kunden bewusst und gestalten ihren Auftritt dort im Rahmen ihrer Möglichkeiten aktiv selbst. Unter dem Druck der Rahmenbedingungen ist das Netz als Effizienzsteigerung ein zentrales Werkzeug.

Insoweit davon dann Aspekte des Netzes als Kommunikationsmittel betroffen sind, gibt es dann durchaus auch hier Aktivität. Nahezu alle interviewten Zahnärzte nutzen in unterschiedlicher Intensität Kommunikationsdienste darunter primär E-Mail. Allerdings zeigt sich hier, dass eine andere Qualität der Nutzung im Vergleich zu Informationsdiensten herrscht. Ebenso wie systematische Vernetzung unter Zahn-

ärzten ein noch junges Phänomen zu sein scheint, ist die Nutzung des Internets zum Zwecke der Vernetzung nicht sonderlich verbreitet. Sie stellt sich uns zumindest, wenn sie nicht institutionell begleitet oder gerahmt wird, eher unsystematisch und punktuell dar. Insbesondere junge Zahnärzte, denen die technische Hürde weniger Schwierigkeiten zu bereiten scheint und die auch eher schon mit dem Internet sozialisiert wurden, interagieren dort regelmäßig mit Kollegen. Dass durch die Interne Kommunikation die Bedeutung realweltlicher Begegnung zurückgeht, zeigt sich nicht und ist auch nicht zu erwarten. Gleichzeitig ist aber auch deutlich, dass Vergemeinschaftung ausschließlich über das Netz so gut wie nicht stattfindet. Aus den Interviews gehen zahlreiche Hinweise hervor, die eher dagegen sprechen. So entstammen die Zahnärztenetzwerke in unseren Beispielen immer Gruppenstrukturen aus Fortbildungskontexten, sie haben sich dort über längere Zeit (im Falle von Studiengängen über Jahre) ausgebildet und übertragen sich währenddessen oder im Anschluss ins Netz. Es zeigt sich aber eben auch, dass mangels Habitualisierung der Internetnutzung sowie geeigneter Plattformen für die speziellen Bedürfnisse der zahnärztlichen Netzwerke die Übertragung offenbar schwer fällt. So stellt sich beispielsweise die Frage, woher genau die Beteiligungsprobleme des Zahnärztenetzwerks aus Interview D rühren. Mangelndes Vertrauen zwischen den Beteiligten wird hier gerade nicht thematisiert, vielmehr werden technische Hürden und Zeitmangel als Hinderungsgründe angeführt. Und tatsächlich kann vermutet werden, dass die mangelnde technische Kompetenz, die ja hier auch nicht voraussetzen sein kann, verhindert, dass ein virtueller Raum entsteht, der den Anforderungen an Kommunikationsmöglichkeiten, einfacher Bedienung und nutzerspezifischen Partizipationsmöglichkeiten genügt und sich dabei gleichzeitig für die schon etablierte Gemeinschaft eignet. Ein Mailverteiler und selbst ein Forum machen die Gemeinschaft in aller Regel nur sehr abstrakt erfahrbar, die textbasierte Kommunikationsebene ist hier eine nicht zu unterschätzende Hürde.

Insbesondere wenn man die Entwicklung von den frühen digitalen Vergemeinschaftungsformen wie dem Usenet über die Web-Communities der 1990er Jahre hin zu den zeitgenössischen Sozialen Netzwerken des heutigen WWW heranzieht, zeigt sich, dass diese sich durch kontinuierliche Erweiterung der Bandbreite von Aktivitäten sowie durch die Reduktion des damit verbundenen Aufwands, sei es durch ein-

fachere Bedienung oder aber Fragmentierung komplexer Handlungsmuster, immer größere Nutzergruppen erschließen konnten. So zeigt insbesondere der Microblogging-Dienst Twitter, dass die Beschränkung auf Textnachrichten von 140 Zeichen Länge die Hürde für Partizipation und Aktivität deutlich senkt und dadurch zum Massenphänomen mit derzeit circa 200 Millionen registrierten Accounts und circa 110 Millionen gesendeten Tweets pro Tag werden konnte.⁴² Die Strukturen können, wie beispielsweise Facebook oder die Wikipedia zeigen, nur dann komplex sein, wenn sie sich organisch mit und durch die Gemeinschaft entwickeln. Dabei ist, wie auch die Interviews zeigen, den Beteiligten zunächst nicht unbedingt klar, wie die Struktur einer Gemeinschaft konkret aussehen muss und folglich können sie dies auch kaum explizieren oder auf Anhieb umsetzen. Verknüpfen wir die Erkenntnisse aus den Interviews aber mit der Theorie des Erfahrungswissen wird deutlich, dass es zur Weitergabe von Erfahrungswissen eines narrativen Austausches von Erfahrungen bedarf. Demnach ist klar, dass eine Onlineplattform zur Förderung des Erfahrungsaustausches besonderen Wert auf Kommunikationsschnittstellen legen muss und derart gestaltet werden sollte, dass die Thematisierung von persönlichen Erfahrungen begünstigt wird. Das bestimmt zum einen die Art der Vergemeinschaftung, die angelegt werden soll. Mit Blick auf die Fallbesprechungen müssen Möglichkeiten geschaffen werden, die einen individuellen Zugang zum Fall und den daran gebundenen Daten haben. Des Weiteren ist es besonders wichtig, den Fall intuitiv zu vergegenständlichen, sodass er im Grunde als digitales Artefakt reproduziert und für den Austausch nutzbar gemacht werden kann. Die Praktiker-Gemeinschaft scheint uns hier besonders anschlussfähig, da in ihr ganz klar unsere Zielsetzung verortet ist und der zentrale Mehrwert im regelmäßigen interpersonellen Austausch besteht und eben keine E-Learning-Umgebung darstellt, die Fachwissen didaktisch darbietet. Die für das Funktionieren der *Community of Practice* formulierten Bedingungen sind insofern auch für uns bestimmend. Daraus ergeben sich zum anderen dann die technischen Features, die zur Nutzung implementiert werden können oder müssen und die wir im nächsten Kapitel detailliert ausarbeiten werden. Ganz klar ist dann auch, dass eine Sammlung vieler unterkomplexer und einfach zu bedienender Akti-

⁴² <http://www.scribd.com/doc/49019436/The-state-of-the-Twittersphere-February-2011>
[12.06.2011]

vitäten, wie kurze Kommentare, Fotos oder Links teilen, „Gefällt mir“-Button klicken, Bewertungssterne vergeben, zu mehr Aktivität einladen als beispielsweise das Schreiben langer Textbeiträge in Foren. Es ist davon auszugehen, dass zeigen auch viele Untersuchungen von Onlinegemeinschaften immer wieder, dass eben nicht alle Mitglieder in hohem Maße partizipieren, sondern dass Aktivität immer von einer relativen Minderheit ausgeht. Eine Mischung aus verschiedensten niedrig- und höherschwelligen Formaten und somit ein breites Angebot müssen angestrebt werden.

4.2 Formen von Austausch und Falldokumentation

Ausgehend von den herausgearbeiteten Anforderungen an die zahnärztliche Profession und den vorherrschenden Nutzungsstrategien des Internets, die unserem Konzept als Rahmen insbesondere für die angestrebte Gemeinschaftsstruktur dienen, sollen nun anhand der nächsten beiden Kategorien dem Material spezifische Designentscheidungen entnommen werden. Die erste Kategorie in diesem Rahmen sind die "Formen des Austauschs", die sich in der zahnärztlichen Profession in den letzten Jahren etabliert haben. Die drei von uns unterschiedenen Formen sind die Fortbildung (als institutionalisierte Veranstaltung), der Qualitätszirkel und vergleichbare Netzwerke sowie Austausch in Praxisgemeinschaften oder Kliniken. Wie in den Interviews deutlich wird, entstehen Gruppierungen wie die Qualitätszirkel oder Zahnarztnetzwerke meist aus dem Rahmen der Fortbildung heraus. Hier bilden sich die sozialen Beziehungen und insbesondere Vertrauensstrukturen aus, die für den Austausch von Erfahrungswissen, wie wir ihn betrachten, essentiell sind. Eine Alternative dazu ist nur die Zusammenarbeit in Praxis und Klinik, auch hier kann eine Vertrauensbeziehung mit der Zeit aufgebaut werden. Wir haben zumindest aus den Interviews keine Hinweise, dass die Qualitätszirkel oder Zahnärztenetzwerke eine ähnliche vertrauensgenerierende Funktion aus sich selbst heraus haben können. Sie entstehen nach unseren Erkenntnissen eher aus schon etablierten sozialen Strukturen und stellen selbst schon *Communities of Practice* dar. Des Weiteren scheinen sie zumindest vom Konzept her zunächst nicht darauf ausgelegt, zu wachsen, sondern definieren sich im Gegenteil über ihre vorhandenen, eng begrenzten sozialen Strukturen, die dann verfestigt aber scheinbar nicht modifiziert werden. Eine On-

linegemeinschaft im Sinne eines sozialen Netzwerkes lebt aber ein Stück weit von seiner Fähigkeit zu wachsen und wird mit dem Wachstum produktiver, weil sie vom Netzwerkeffekt abhängig ist. Der individuelle Nutzen wächst mit steigender Nutzerzahl, das wären in unserem Fall mehr potentielle Erfahrungsanbieter und Kommunikationspartner, deren Kenntnisse beispielsweise die Qualität der Diskussionen verbessern oder auch die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass Erfahrungen mit seltenen Krankheiten auftauchen, die man austauschen kann. Insofern ist ein wachsendes Netzwerk auch immer attraktiver für neue Nutzer, nach diesem Prinzip funktionieren die meisten der derzeit großen Webdienste wie Flickr, Facebook, YouTube oder Twitter. Die Möglichkeit, dass neue Verknüpfungen und neue Synergieeffekte entstehen können, ist also essentiell. Gleichzeitig wissen wir, dass Vertrauensverhältnisse, wie sie in einer *Community of Practice* nötig sind, nicht über die „schwachen Verknüpfungen“, die eine Netzwerkstruktur insbesondere im WWW ausmachen, etabliert werden können. Die sozialen Netze der einzelnen Akteure stellen dabei eine Brücke hin zu den Praktiker-Gemeinschaften dar und sind auch mit Blick auf eine Abbildung dieser Strukturen im Netz von höchster Bedeutung, denn diese personalen Netze bilden einen möglichen Zugang und somit Grundlage, welche im späteren Austausch durch das Entstehen neuer Vertrauensbeziehungen innerhalb der Gruppen verfestigt werden. Insofern scheint die Verknüpfung in einer Form eines Online-Qualitätszirkels mit den Netzwerkstrukturen moderner digitaler Sozialer Netzwerke nötig. Potentiell sollen alle Mitglieder des Netzwerks miteinander in Kontakt treten können, andererseits müssen Subnetze des Vertrauens gebildet und möglicherweise gezielt abgeschirmt werden, damit der Erfahrungsaustausch offen und ungehemmt stattfinden kann. Hier zeigt sich deutlich, dass eine diffizile Struktur geschaffen werden muss, die insbesondere ein starkes Freundesystem mit einer Gruppenfunktion kombinieren sollte, die aber wiederum ebenso Schnittstellen enthalten muss, um neue Kollegen kennenlernen zu können. Dies ist keineswegs ein Widerspruch. Die meisten aktuellen großen Netzgemeinschaften bieten den Nutzern an, eigene Substrukturen innerhalb der Plattform zu etablieren und inhaltlich selbst zu gestalten. So scheint es also problemlos möglich, eine Plattform zu schaffen, auf der sich existierende Qualitätszirkel, Lerngruppen oder Zahnarztnetzwerke versammeln und die dann Bestandteile eines großen Netzwerks für Zahnärzte wer-

den. Entsprechende Anreize kann man durch bestimmte Dienstleistungen schaffen, also beispielsweise durch Kommunikations- oder Präsentationsdienste, die Gruppen für sich nutzen können.

Es zeigt sich anhand der Interviews, dass Zahnärzte insbesondere dann dazu neigen praktische und praxisnahe Erfahrungen auszutauschen, wenn sie über konkrete Fälle sprechen. Diese Erkenntnis lässt sich aus den Interviews sehr deutlich entnehmen, sowohl im Bereich der Fortbildungsangebote als auch der vereinzelt von Ärztenetzwerken angebotenen fallbasierten Diskussionsformate. In diesen Ansätzen von Ärztenetzwerken wird die fallbasierte Diskussion verstärkt forciert, weil sie es dem Praktiker ermöglicht, seine Erfahrungen einzubringen und mit denen anderer Praktiker zu vergleichen. Aus diesem Verhältnis heraus entsteht eine Handlungssicherheit, welche es zudem ermöglicht seine eigene Perspektive in Relation zu anderen zu setzen und die Anerkennung der Kollegen während eines Problemlösungsprozesses zu bekommen. Unsere letzte Kategorie thematisiert daher den Aspekt der Falldokumentation, weil wir hier Anknüpfungspunkte für ein entsprechendes Feature auf unserer Plattform vermutet haben. Denn besonders beim Austausch von konkreten Informationen geht es, nicht zuletzt mit Blick auf ein Wissensmanagement, auch um die Aufbereitung der Materialien. Hierbei war es von besonderer Bedeutung, welche Ausprägungsformen die Dokumentationen haben und wie sie sich in den praktischen Arbeitsalltag eingliedern. Die Qualität dieser Kategorie ergibt sich einerseits aus den angesprochenen Möglichkeiten zur Falldokumentation und andererseits vor allem auch aus den hieraus entnommenen habituellen Schwerpunktsetzungen, welche im Rahmen einer technischen Umsetzung durchaus berücksichtigt werden sollten.

Gleichzeitig ist der Aspekt des persönlichen Nutzens sehr deutlich. Die Motivation für Zahnärzte kann möglicherweise verallgemeinert und auf andere, zumindest medizinisch ähnliche, Fachbereiche erweitert werden, wohingegen es eben auch eine intrinsische Motivation geben kann, die davon unabhängig und individuell sehr unterschiedlich ausgeprägt ist.

5 Konzeption der Plattform

Im Folgenden soll das Konzept für eine Webplattform zum Austausch von Erfahrungswissen detailliert ausformuliert werden. Wir bemühen uns um eine möglichst deutliche Beschreibung anhand der Strukturmerkmale aus der Online-Ethnografie, trotzdem beabsichtigen wir nicht eine konkrete Umsetzung in allen Einzelheiten, sondern fokussieren vielmehr die generellen Features und beantworten konkrete Designfragen insofern, wie aus den zuvor präsentierten Erkenntnissen deutliche Hinweise abzuleiten sind. Was im Folgenden beschrieben wird, bezeichnen wir auf technischer Ebene als Plattform und auf sozialer Ebene als Netzwerk, auch wenn es sich streng genommen um eine Mischform aus Web-Community und Sozialem Netzwerk handelt, wie wir schon im vorhergehenden Kapitel ausgeführt haben. Wir versuchen damit uns an den sehr heterogenen Strukturen, die wir in der Profession vorgefunden haben, zu orientieren und möglichst offene Räume zu entwerfen, die aber trotzdem den Aspekt des Austausches immer mit beinhalten und grundsätzlich mit einander vernetzbar sind. Ferner ist unsere Annahme, dass solch ein System gut skalierbar ist und über ein kritisches Minimum hinaus keine Probleme im Wachstum haben würde.

In einigen Fällen gibt es durchaus mehrere Lösungen für Probleme und nicht immer kann die eindeutig beste Lösung definiert werden, da sich eine Vielzahl von Faktoren überschneiden und die Komplexität hierdurch sehr rasch zunehmen kann. Mit Blick auf die soziale Interaktion ergeben sich daraus verschiedene Effekte, welche zwar begünstigt, jedoch nicht immer vollständig etabliert werden können. In diesen Fällen werden wir die Optionen und ihre absehbaren Folgen erläutern. Einige Features und Beschreibungen sind an aktuell existierenden, populären Plattformen orientiert und werden anhand entsprechender Beispiele erklärt. Dies dient dazu, unsere Vorstellung möglichst verständlich zu machen. Darüber hinaus werden zentrale Features, wie die Multimediaannotation, gesondert betrachtet und auch technisch detailliert aufgeschlüsselt. Das Konzept kann in der hier gewählten Form nicht als Pflichtenheft gelten, wie es für eine technische Implementierung nötig ist, jedoch kann es als Grundlage für eine detaillierte fallbezogene Entwicklung dienen

und im Zuge dessen ein Pflichtenheft anhand der Anforderungskriterien entwickelt werden. Die konzeptionellen Elemente lassen sich durchaus mit individuellen technischen Lösungsansätzen realisieren. Daher soll auf eine Empfehlung von Technologien sowie einer konkreten technischen Infrastruktur verzichtet werden. Gleiches gilt für die visuelle Präsentation, die hier nur in groben Zügen umrissen werden kann und nur für einige spezielle Bestandteile konkretisiert wird. Eine benutzerfreundliche Umsetzung der verschiedenen Bedienmuster durch ein Interface-Design bleibt daher ebenfalls für eine konkrete Projektumsetzung offen.

5.1 Infrastruktur

An dieser Stelle sollen einige generelle Grundaspekte des Konzeptes definiert werden. Insbesondere sollen die Bestandteile der Plattform grob strukturiert und einige Designrichtlinien ausgeführt werden. Damit ist natürlich kein konkretes Design erarbeitet und auch keine konkrete technische Umsetzung. Dies wäre in der notwendigen technischen Tiefe nicht zu leisten. Es können hier lediglich Rahmenbedingungen zusammengefasst werden, die uns wichtig erscheinen.

5.1.1 Funktionsorientierte Strukturierung

Generell unterteilt sich die dem Nutzer zugängliche Oberfläche im Kern in fünf verschiedene thematische Bereiche:

1. Dashboard/Schreibtisch
2. Falldiskussion
3. Gruppen
4. Profilansicht
5. weitere zweckgebundene Oberflächen

Beim Dashboard handelt es sich um eine Übersicht basierend auf den Vorlieben und Aktivitäten des Nutzers, die individuelle Informationen präsentiert. Denkbar wären zentrale Elemente, wie ein Aktivitätsstrom der Freunde und Kollegen, eine Übersicht neuer Beiträge der bevorzugten Themen aus Gruppen und abonnierten Diskussionen sowie Reaktionen auf eigene Beiträge.

Die Falldiskussion ist das Kernfeature für die Plattform, denn hier wird die zentrale Aktivität des Erfahrungsaustausches größtenteils stattfinden. Als eines der komplexesten Bestandteile der Plattform wird dies im Rahmen der Kommunikations- und Informationselemente konkret ausgeführt.

Gruppen werden innerhalb der Plattform eigenständige, von den Nutzern verwaltete Communities sein und sie werden im Rahmen der soziographischen Struktur näher erläutert. Die Profilansicht dient, anders als das Dashboard, als Oberfläche, auf der sich die Mitglieder den anderen Mitgliedern des Netzwerkes vorstellen und wird im Abschnitt Identitätsmanagement behandelt.

Darüber hinaus gibt es einige weitere, eher praktische Oberflächen, die nötig sind, aber hier nicht detailliert beschrieben werden sollen. Dazu zählen Oberflächen für Einstellungen, für das Suchen (beispielsweise nach Mitgliedern im Netzwerk, aber auch nach Beiträgen), Login/Registrierung, Medienverwaltung und einige andere mehr. Diese Bereiche müssen Bestandteil eines Pflichtenheftes zur konkreten Umsetzung sein, bergen aber zum einen für sich genommen keine besonderen Potentiale beispielsweise für Bildungsprozesse oder -effekte, die näher ausgeführt werden müssen, und stellen zum anderen auch keine bedeutenden technischen Hürden dar. Sie werden insofern weitestgehend unerwähnt bleiben. Dies soll aber nicht bedeuten, dass sie nicht umgesetzt werden müssen.

Ein weiterer Aspekt, auf den hier nur marginal hingewiesen werden soll, weil er für unsere Zielfragestellung nur am Rande von Bedeutung ist, ist das Design des Backends, also des Bereiches hinter der Plattform, von der aus Mitarbeiter auf Anbieterseite die Plattform verwalten und steuern können. Wie später noch genauer ausgeführt wird, müssen auf Verwaltungsseite diverse Funktionen wie die Kontrolle rechtswidriger Beiträge oder der Support für den Nutzer implementiert sein, damit eine gewisse Ordnung aufrechterhalten werden kann. Darauf wird im Folgenden stellenweise Bezug genommen, ein umfassendes Teilkonzept zum Backend und seinen Funktionen werden wir aber nicht erarbeiten.

Internationalisierung

Für dieses Konzept wird angenommen, dass die Plattform ausschließlich in einer Sprache angeboten werden soll. Das ist praktisch darin begründet, dass auf der Plattform vorrangig zwischen den Mitgliedern kommuniziert werden soll und demnach eine gemeinsame Sprache Voraussetzung ist. Es gibt daher kein Szenario, in dem mehrere Sprachen angeboten werden müssten, da dies keinen ersichtlichen Mehrwert oder Nutzen mit sich bringen würde.

Anonymisierung

Aus den Interviews haben wir ein Dilemma bezüglich der anonymen Beteiligung an einer Gemeinschaft rekonstruiert. Aus unseren Überlegungen lässt sich allerdings eindeutig ableiten, warum diese Option nicht besonders hilfreich scheint. Zum einen werden, dies erläutern wir später noch genauer, ständig nutzerspezifische Aktionen durch die Plattform aufgezeichnet, ausgewertet und in das Nutzerprofil zurückgeführt, so dass anonyme Handlungen dem Ziel der Vertrauensbildung in ein Profil zuwiderlaufen. Zum anderen würde, wenn ein Beitrag ohne Verknüpfung mit einem Profil angelegt werden könnte, den übrigen Mitgliedern die Möglichkeit genommen, die Glaubwürdigkeit oder Kompetenz der dahinter stehenden Person zu überprüfen und den Beitrag zu rahmen. Damit wäre die Transparenz, die in einer professionellen Diskussion angestrebt werden soll, nicht mehr gegeben. Es scheint daher sinnvoll, dass alle Funktionen insbesondere zur Kommunikation immer mit eindeutig identifizierbaren Nutzern und ihren Profilen verknüpft werden sollen. Eine Ausnahme bildet dabei lediglich die Falldiskussion, weshalb Anonymität in diesem Rahmen an entsprechender Stelle nochmals thematisiert wird.

5.1.2 Überlegungen zur Gestaltung

Die Gestaltung der Nutzeroberflächen spielt eine entscheidende Rolle hinsichtlich der Nutzererfahrung, der Zugänglichkeit sowie der eigentlichen Nutzbarkeit selbst. Mit dem Begriff der Nutzbarkeit (Usability) gehen natürlich auch ästhetische Aspekte einher (vgl. Thielsch 2008), diese sollen im Rahmen des Konzeptes jedoch nur peripher thematisiert werden, da der Schwerpunkt zunächst auf grundlegenden gestalterischen sowie funktionalen Aspekten liegt.

Es sollten so wenig wie möglich Varianten der grundsätzlichen Oberflächenaufteilung umgesetzt werden, damit der Nutzer sich nicht für jede Funktion neu orientieren muss. Nach Möglichkeit sollten sinnverwandte Elemente sich optisch ähneln und an der gleichen Stelle auf dem Bildschirm befinden. Es ist sinnvoll, funktionierende Bedienmetaphern aufzugreifen. Damit ist nicht etwa der Trend der 1990'er Jahre gemeint, eine Website nach einer meist bildlichen, der realen Welt entlehnten Metapher zu gestalten (Nielsen 2011, S. 180ff), sondern die grundsätzliche Tendenz Bedienelemente aus bekannten Vorbildern zu übernehmen. So sind Nutzer von Microsoft Windows es gewohnt, dass ein Button mit einem X in der rechten oberen Ecke ein Fenster schließt. Es ist also zweckmäßig, auch im Rahmen einer Website diese Metapher aufzugreifen.

Eine generelle Trennung in Menüelemente und andere Funktionsbereiche ist besonders mit Blick auf eine konsistente Orientierungsmöglichkeit unabdingbar. Im Folgenden sollen die generell notwendigen Elemente der Oberfläche kurz erläutert werden. Dabei werden primär Aspekte der Usability (vgl. Nielsen 2001) auf unser Netzwerk bezogen und anhand von praktischen Beispielen illustriert.

Präsenzelemente

Im Sinne einer konsistenten Gestaltung und bequemen Nutzbarkeit, sollten feste Elemente an bestimmten Stellen vorhanden sein, welche sich in jeder Darstellung am selben Platz auf dem Bildschirm befinden und immer dieselben zentralen Funktionen beinhalten. Dies gibt dem Nutzer Sicherheiten bei der Bedienung und vereinfacht die Navigation (vgl. Nielsen 2001, S. 188ff). So zeigt beispielsweise Facebook als Kopfleiste immer die Benachrichtigungsfelder gefolgt von einem allgemeinen Suchfeld sowie die vier Links „Startseite“, „Profil“, „Freunde finden“ und „Konto“. Auch Twitter oder YouTube haben solche Kopfleisten, die ähnlich gestaltet sind. Es geht hierbei weniger um die konkrete Platzierung, auch wenn die Kopfleiste sich hier offenbar gut eignet, sondern um eine kohärentes Layout aller Bereiche der Website und Bedienelemente, die Wiedererkennungswert haben und daher von den Nutzern nicht neu gelernt werden müssen.

Nutzerspezifisches Element

Es wäre ferner sinnvoll, ein Element zu integrieren, das auf nutzerspezifische Bereiche der Seite verweist und darum für jeden Nutzer anders aussehen kann. Dies könnte beispielsweise eine Liste der Gruppen, in denen der Nutzer Mitglied ist, sein oder dessen Freundesliste. Auch dieses Element sollte sich konstant an der gleichen Stelle auffinden lassen und kann zudem auch Bestandteil des zentralen Präsenzelementes sein, wie beispielsweise der "User-Button" auf YouTube (rechts oben), der eine Liste von Nutzerfunktionen und Playlisten einblendet. Andererseits kann auch ein zu aller Zeit sichtbares Element sinnvoll sein.

Kontextelement

Hinzu kommt ein Element, das kontextsensitiv ist und Aktivitäten anbietet, die im aktuellen Bereich von Relevanz sind. In Anlehnung an die oben genannten Modi der Oberfläche sollte das Kontextelement innerhalb dieser Modi erhalten bleiben.

Ohne ein konkretes Layout auszuarbeiten zeigt sich doch anhand dieser Kernaspekte, dass es wichtig ist, im Interesse der Usability und Bedienbarkeit kohärent und nachvollziehbar zu bleiben. Zudem gibt es, dass wird sich auch anhand der weiteren Strukturmerkmale immer wieder zeigen, ungeschriebene Bedienmetaphern und Konventionen, die Nutzer bereits gelernt haben und somit relativ problemlos wiedererkennen. Für Neulinge sowie erfahrene Nutzer muss die Aufteilung klar strukturiert sein und konsequent durchgehalten werden.

5.2 Soziographische Struktur

5.2.1 Verwaltungsstruktur und Accounthierarchie

Eine Kommunikationsplattform im Netz wird in der Regel durch zwei zunächst unabhängige Gruppen bestimmt, den Anbieter oder Betreiber der technischen Infrastruktur und die Mitglieder der dort beheimateten Gemeinschaft oder des Netzwerks. Daraus entsteht die Notwendigkeit der Aufteilung von Autorität. Die Plattform und die daran gebundene Gemeinschaft kann durch die Mitglieder weitgehend selbst verwaltet werden, wobei der Anbieter als technischer Dienstleister und Betreiber der Plattform mit der Community kommunizieren muss. Über die Entwicklung der Plattformsoftware nach dem Open-Source-Modell kann auch die technische Ebene zu größeren Teilen von einer Community getragen werden. Dies ist beispielsweise bei der Onlineenzyklopädie Wikipedia der Fall.⁴³ Hier füllt zwar die Wikimedia Foundation als Finanzier der Softwareentwicklung eine Anbieterrolle aus, diese ist aber eng mit der Gemeinschaft verknüpft und durch sie kontrolliert. Als Gegenbeispiel dazu kann man Facebook nennen. Hier ist eine Firma für die Entwicklung und den technischen Betrieb der Plattform verantwortlich und trifft gleichzeitig signifikante Entscheidungen für die Entwicklung der Gemeinschaft, welche selbst im Sinne einer Kundenrolle nur eingeschränkten Einfluss hat. Es gilt also eine Balance zwischen diesen beiden Rollen herzustellen. Wir plädieren eher dafür, die technische Betreuung und den Betrieb der Plattform als Anbieter selbst zu übernehmen und dabei aber eine enge Verbindung zur Gemeinschaft zu halten, um auch technisch auf Veränderungen reagieren zu können und zum Beispiel nachgefragte Funktionen einzubauen. Die Entwicklung vieler anderer Plattformen zeigt, dass jede Plattform früher oder später an einen Punkt gelangt, wo die technische Infrastruktur aus- oder umgebaut werden muss. Insofern ist es grundsätzlich sinnvoll, Mitarbeiter in die Gemeinschaft zu integrieren, insbesondere um deren Aufbau zu fördern. Da es sich bei unserer sozialen Struktur um eine Netzwerkstruktur handelt, ist nicht davon auszugehen, dass sich gleichsam implizit eine Hierarchie entwickelt und damit eine Selbstverwaltung praktisch umgesetzt werden kann. Lediglich innerhalb

⁴³ Die Software heißt MediaWiki und steht frei und kostenlos im Netz zur Verfügung.
<http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki> [11.06.2011]

der Gruppen können sich Hierarchien oder Verantwortlichkeiten bilden. Mit Blick auf den Aspekt der Partizipation als Strukturmerkmal von Online-Communities ergibt sich daher, dass eine direkte Partizipation der Mitglieder auf Netzwerkebene nicht möglich und nur innerhalb der Gruppen denkbar und sinnvoll ist. Nur hier wäre es also wichtig entsprechend technische Werkzeuge, wie Widgets zur Abstimmung über Diskussionsthemen oder eine Vergabe von Rollen oder "Ämtern" für bestimmte Aufgaben (beispielsweise Moderatoren für Diskussionsforen) und Themen, zu implementieren. Dabei soll aber keine starre Struktur geschaffen werden, in der sich die Gruppe einzufügen hat, sondern die Gruppe selbst soll in Abhängigkeit von Größe und Thema möglichst viele Freiheiten haben, sich zu konstituieren. Die höchste Instanz stellt die Gruppenleitung dar, die im Grunde die redaktionelle Aufsicht über die Inhalte innerhalb der Gruppe hat. Zusammen mit den Mitteln für Kommunikation und den Werkzeugen für Informationsaustausch, die wir noch genauer ausführen, hat die Gruppe dann weitgehende Freiheiten sich zu strukturieren und zu organisieren. Sie können sich selbst Regeln geben, die über die des Netzwerks hinaus gehen und auch Räume zur Partizipation schaffen.

Auf Netzwerkebene stellt lediglich das betreuende Personal seitens des Anbieters eine steuernde Instanz dar und es muss somit beispielsweise Möglichkeiten haben, rechtlich bedenkliche Inhalte zu entfernen, störende Nutzer zu identifizieren und vergleichbare Eingriffe in die Plattform vorzunehmen. Des Weiteren scheint es uns sinnvoll, allein schon um den Austausch mit der Gemeinschaft zu ermöglichen, dass eine Gruppe seitens des Betreibers eingerichtet wird, in der Interessierte beispielsweise die technischen Features der Plattform kommentieren, Wünsche äußern und Neuentwicklungen vorab diskutieren können. Da nicht anzunehmen ist, dass alle oder auch nur ein Großteil der Mitglieder sich zu diesen Themen äußern möchte, scheint die Struktur der Gruppen hierfür bestens geeignet, um einen notwendigen Kanal für Feedback und Support zu schaffen.

5.2.2 Kontakte- oder Kollegensystem

Ein Kernfeature eines Sozialen Netzwerks ist immer das "Freundesystem". Der Name kann irreführend sein, weil, wie schon zuvor erwähnt, die Qualität der Beziehung durch den Begriff "Freund" bisweilen fehlerhaft repräsentiert wird. Wir möchten daher andere Begrifflichkeiten verwenden und werden von einem Kollegensystem sprechen. Strukturell und funktional handelt es sich trotzdem um ein Freundesystem nach dem Vorbild von Facebook, Xing und Co.

Zur Vernetzung der Mitglieder sollen diese Verknüpfungen herstellen, die ihre Bekanntschaften untereinander symbolisieren. Die Verknüpfung soll dann entsprechend qualifiziert werden, damit zum einen für den Nutzer eine Ordnungsstruktur möglich wird und zum anderen die Verbindung für die weitere Verarbeitung als schwach ("weak tie") oder stark ("strong tie") charakterisiert werden kann. Es entsteht dann die Möglichkeit, in den daraus entstehenden persönlichen Netzen beispielsweise verschiedene Grade von Privatheit auszubilden, denn während man zum Beispiel mit entfernten Kollegen womöglich nur fachspezifisch kommunizieren will, kann man mit einem engen Kreis vertrauter Mitglieder durchaus auch private Kommunikation betreiben. Beides wird die Plattform anbieten und ermöglichen. Dem Nutzer obliegt eine Verteilung von Privatheit durch entsprechende Zuordnung in den Einstellungen selbst zu bestimmen.

Insofern werden im Kollegensystem mindestens folgende Modi unterschieden:

- Als "Kollege" kann eine grundlegende Bekanntschaft bezeichnet werden. Sie würde als schwache Verbindung gewertet, die Mitglieder müssen sich nicht notwendigerweise persönlich kennen.
- Eine zweite Art der Bekanntschaft könnte "Freunde/Familie" genannt werden und zur Markierung von engen Kollegen, Freunden und Familienmitgliedern dienen. Diese würden entsprechend als starke Verbindungen interpretiert.

Dazwischen könnte man durchaus noch weitere Stufen unterscheiden, allerdings wird das zusätzlich auch durch das Gruppensystem ermöglicht, welches später genauer beschrieben wird. Eine weitere Möglichkeit für individuelle Ordnungsstrukturen wären persönliche, frei bezeichnete Listen der Nutzer, in die sie ihre Kontakte

einordnen, wie man es beispielsweise auf Facebook praktiziert.⁴⁴ Dies erhöht allerdings den Aufwand für die Einstellung der Privatsphäre beim Nutzer und ist daher nur bedingt empfehlenswert.

Es ist zu beachten, dass in den Strukturen der Informations- und Kommunikationsebene insbesondere grundlegend zwischen vernetzten und nicht-vernetzten Nutzern unterschieden wird und die Qualität der Verbindung durchaus variieren kann, denn im Zuge einer Vernetzung ergibt sich der volle Leistungsumfang erst dann, wenn eine bidirektionale Verbindung besteht. Essentielle Funktionen sind nur zwischen verknüpften Mitgliedern denkbar und sinnvoll, insbesondere wenn sie Vertrauensstrukturen voraussetzen. Insofern wird jede Verknüpfung nur durch beidseitige Zustimmung wirksam. Das bedeutet, dass jeder "Kontaktanfrage" individuell zugestimmt werden muss. Dadurch konstituiert sich das grundlegende Netzwerk, auf welchem weitere Strukturen aufsetzen können. Weiterhin kann auch auf die Gruppe der so genannten "Freundesfreunde", also der Verbindungen zweiten Grades, zurückgegriffen werden, um dem Nutzer potentiell interessante Kollegen zu empfehlen oder sogar dem erweiterten Netzwerk eines Nutzers zuzuordnen. Die folgende Abbildung soll dies verdeutlichen:

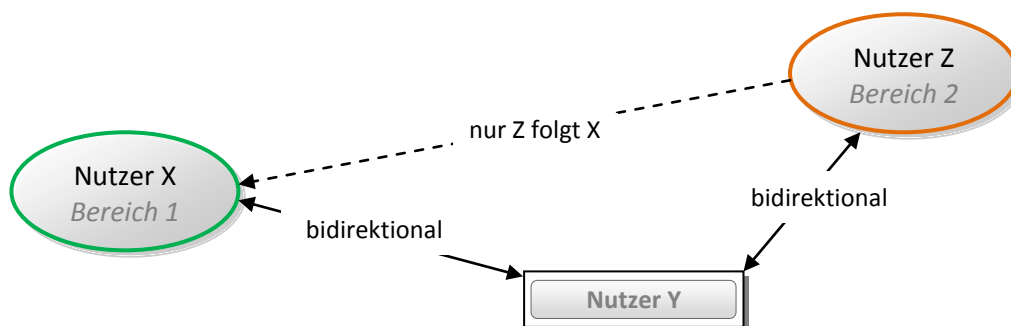


Abbildung 1 Aufteilung einzelner Bereiche aus Perspektive des Nutzers Y

⁴⁴ Ähnliche Funktionen gibt es beispielsweise bei diaspora (Aspekte), Friendika (Gruppen) oder Google+ (Circles). In allen Beispielen stellt die Funktion einen grundlegenden Bestandteil des Gesamtkonzeptes zur kontrollierten Datenweitergabe und zum Schutz privater Daten dar.

Aus dem Prinzip der bidirektionalen Verbindung ergibt sich eine komplexe Konstruktion der Beziehungsgefüge, welche insbesondere von der hohen Dynamik sowie den individuellen Anpassungsmöglichkeiten profitiert. Daraus ergeben sich zunächst zwei wesentliche Punkte. Erstens muss jeder Nutzer Bereiche definieren, zu welchen er Kollegen zuordnen möchte, diese Bereiche sind nur für den Nutzer selbst ersichtlich und dienen der internen Verwaltung einzelner Kontakte. Zweitens besteht hierbei die Möglichkeit, gezielt Informationen an einzelne Bereiche und somit Gruppierungen von Nutzern oder einzelnen Nutzern selbst zu senden. Natürlich besteht ergänzend dazu auch die Möglichkeit, eine unabhängige Mitteilung in Form eines öffentlichen Statusupdates zu verfassen und dieses dann für alle Nutzer zugänglich zu machen. Die asymmetrischen Verbindungen stellen dabei zudem auch eine Metapher hinsichtlich der Vertrauensproblematik dar, denn wenn ein Nutzer einem anderen folgt, misst er ihm im Kontext des Wissensaustauschs eine bestimmte Rolle bei, welche nicht zuletzt aufgrund einer bidirektionalen Verknüpfung dann auch den Status einer Freundschaft oder zumindest eines kollegialen Austauschs gleichkommen würde.

5.2.3 Das Gruppensystem

Die Gründung von Gruppen steht grundsätzlich allen Mitgliedern frei, sie können zu allen Themen oder Bereichen und eben nicht nur zu zahnmedizinischen Aspekten eröffnet und als geschlossene Gruppe oder offene Gruppe betrieben werden. In geschlossenen Gruppen kann der Gründer entscheiden, ob nur er neue Mitglieder in die Gruppe einlädt oder ob alle Mitglieder dazu in der Lage sein sollen. Ferner könnte es insbesondere bei großen Gruppen sinnvoll sein, wenn der Gründer andere Gruppenmitglieder in einen privilegierten Status der Gruppenleitung erheben könnte, um ebenfalls die Gruppe verwalten zu können. Die Gruppen stellen demnach Substrukturen dar, die einer klassischen Community am meisten ähneln. Neben den normalen Gruppen ist es denkbar, dass Institutionen oder Verbände offizielle Gruppen⁴⁵ auf der Plattform einrichten können die besonders kenntlich ge-

⁴⁵ Hier würde lediglich seitens des Anbieters verifiziert, dass tatsächlich die angegebene Institution diese Gruppe betreibt, so wie auch bei jedem individuellen Account geprüft wird, dass tatsächlich die angegebene Person dahinter steckt.

macht werden. So könnte beispielsweise eine Fortbildungseinrichtung im Rahmen ihrer offiziellen Gruppe besonders qualifizierte Diskussionen mit ihren Dozenten zu Fachgebieten anbieten. Natürlich sind hier eine Vielzahl zusätzlicher Anwendungen und Gestaltungsmöglichkeiten denkbar. Etablierte Institutionen, Verbände oder Interessengemeinschaften der Zahnärzte können im Grunde eigene Bereiche auf der Plattform gestalten, um fachliche Beratungen und Austausch für ihre speziellen Themengebiete zu rahmen. Ein negativer Effekt wäre nicht zu erwarten, weil alle Gruppen gleichwertig und voneinander unabhängig sind, allerdings könnten Gruppen, die sichtbar mit besonderen realweltlichen Institutionen und deren Funktionen⁴⁶ verknüpft sind, als besondere Schnittstellen zu etablierten Strukturen wiederum neue Mitglieder ins Netzwerk holen.

Innerhalb von allen Gruppen existieren verschiedene Kommunikations- und Informationswerkzeuge, die im Folgenden sowie in den entsprechenden Abschnitten näher erläutert werden. Grundsätzlich sollte es dem Gruppeneigner nur in geringem Umfang obliegen, welche Werkzeuge er in welchem Umfang zur Nutzung freigibt, sodass alle Gruppen einen vergleichbaren Funktionsumfang bieten. Gruppen werden zwar als Teil des eigenen Netzwerks verstanden⁴⁷, sie werden aber getrennt vom Kollegensystem betrachtet. Statusmeldungen oder Nachrichten müssen beispielsweise gezielt auch an die Gruppe gerichtet sein, um die dortigen Mitglieder zu erreichen. Die Mitglieder einer Gruppe, in der man Mitglied ist, werden nicht automatisch zu Kollegen im Sinne des zuvor beschriebenen Systems. Die Strukturen werden voneinander unabhängig behandelt.

Innerhalb der Gruppen gibt es die Möglichkeit, gemeinsame Dokumente zu schreiben, Medien zu verwalten und Veranstaltungen zu planen, die sowohl online als auch offline abgehalten werden können.

⁴⁶ Diese Funktion kann beispielsweise standespolitischer Art sein (z.B. Verbände) und ermöglicht somit potentiell auch Erfahrungsaustausch zu standespolitischen Fragen, die dann in die Institutionen zurück wirken können.

⁴⁷ Nachrichten an die Gruppe erreichen jedes einzelne Mitglied, anhand einer Mitgliederliste können die Mitglieder sich gegenseitig identifizieren.

Dazu wäre es auch mit Blick auf mögliche Partizipationsräume hilfreich, wenn zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten zum Abhalten dieser Online-Treffen implementiert werden würden. Auf die konkreten Möglichkeiten werden wir im Bereich der Kommunikations- und Informationswerkzeuge eingehen. All diese Features stehen nur den Gruppen zur Verfügung. Damit soll durchaus die Attraktivität, sich in Gruppen zu organisieren, gesteigert werden. Andererseits haben die Beispiele aus den Interviews gezeigt, dass diese Angebote für vorhandene Offline-Gruppen am ehesten interessant sein könnten und so dazu beitragen würden, das Angebot für diese Zielgruppe attraktiver zu gestalten.

5.2.4 Regeln

Das Regelwerk der Gemeinschaft kann natürlich nicht in Gänze vorab generiert werden. Wie in jeder Vergemeinschaftung entstehen erst über die Zeit Notwendigkeiten, auf bestimmtes Verhalten konkret mit Maßnahmen zu reagieren bzw. diese konkret umzusetzen. Insofern sollen hier nur Kernbereiche definiert und erläutert werden.

Zugangsregeln

Es versteht sich, dass eine Gemeinschaft für Zahnärzte auch nur Zahnärzten zugänglich sein sollte. Das ergibt sich auch aus den Interviews und den vorgestellten existierenden Vergemeinschaftungsformen der Zahnärzte, die alle weitestgehend die allgemeine Öffentlichkeit ausschließen. Um dies zu überprüfen, gäbe es mehrere Möglichkeiten. Durch eine mögliche Zusammenarbeit mit Verwaltungsinstitutionen der Zahnarztprofession, wie beispielsweise den kassenzahnärztlichen Vereinigungen auf Bundes- und Landesebene, könnte ein Abgleich mit vorhandenen Datenbanken erfolgen, wodurch der Zugang für Zahnärzte sichergestellt werden würde.

Darüber hinaus könnte eine Überprüfung der Identität beispielsweise im Rahmen eines PostIdent-Verfahrens stattfinden, wobei in diesem Zusammenhang nicht sicher ist, inwiefern hier tatsächlich Nachweise für die Zahnarztstätigkeit erbracht werden können. Eine solche Überprüfung wäre natürlich verbindlich.

Zudem könnte insbesondere in der anfänglichen Aufbauphase des Netzwerks eine Mitgliedschaft auf Einladungsbasis sinnvoll sein. Neue Mitglieder könnten das

Netzwerk ausschließlich dann betreten, wenn sie durch existierende Mitglieder eingeladen werden. Dadurch könnte eine gewisse Exklusivität der Plattform erreicht werden, die einerseits eine gewisse Neugier seitens potentieller Nutzer mit sich bringt und auf der anderen Seite ein einigermaßen kontrolliertes Wachstum ermöglicht, bei dem sichergestellt werden kann, dass der Dienst auf technischer Ebene mitwachsen kann. Des Weiteren würden auf diese Weise schon etablierte Bekanntschaften ins Netz aufgenommen, es würden effektiv und schnell Verbindungen geknüpft werden und es bestünde nicht die Gefahr, dass ein Mitglied niemandem im Netzwerk kennt und nach erfolgter Anmeldung womöglich keinen Nutzen zur aktiven Teilnahme sieht. Insbesondere in der Anlaufphase eines neuen Netzwerkes ist die Rekrutierung aktiver Mitglieder von hoher Bedeutung, da somit eine vorsichtige Annäherung an die kritische Masse stattfinden kann, ohne dass der Etablierungsprozess stagniert. Beispiele kommerzieller Anbieter in der Vergangenheit haben gezeigt, dass Einladungssysteme und Exklusivität das Wachstum oft positiv unterstützt.⁴⁸

Die meisten Sozialen Netzwerke bieten Funktionen zum Import von digitalen Adressbüchern, beispielsweise aus Software wie Microsoft Outlook oder anhand von E-Mail Adressen und den Abgleich von Freundeslisten aus anderen Netzwerken an, damit der Nutzer möglichst einfach mit seinen Freunden, welche die Plattform schon nutzen, verknüpft werden kann. Auch eine solche Funktion wäre denkbar und könnte nützlich sein, wenngleich natürlich weiterhin der Zugang auf Zahnärzte beschränkt bliebe und ein entsprechender Abgleich in jedem Fall erfolgen müsste.

Umgangsformen und rechtliche Erwägungen

Für den Umgang in jeglicher Onlinegemeinschaft ist die Netiquette, eine Sammlung von Umgangsformen, die in der Onlinekommunikation das Miteinander regeln sollen, bindend. Darüber hinaus gibt es in aller Regel rechtliche Rahmenbedingungen, die in den Nutzungsbedingungen verankert sind und denen jeder Nutzer zustimmen

⁴⁸ Unter anderem startete Google seinen E-Mail Dienst "Google Mail" und sein neues Soziales Netzwerk „Google+" mit Einladungssystem. Insbesondere in der so genannten Betaphase in der Entwicklung neuer Dienste werden so kontrolliert Nutzer ins System gelassen, um dessen Funktion zu testen.

muss. Wir wollen an dieser Stelle keine konkrete Formulierung vorschlagen, sondern lediglich auf einige wichtige Punkte hinweisen.

Da im Rahmen des Netzwerks echte Behandlungsfälle diskutiert werden sollen und dazu dokumentierendes Material eingestellt wird, ist ein besonderer Fokus auf die Patientenrechte und seine Privatsphäre zu legen. Es muss geregelt sein, dass Fälle nur vollständig anonymisiert besprochen werden können oder dass der Patient der Verbreitung von beispielsweise Behandlungsvideos schriftlich zugestimmt hat. Die rechtlichen Grundlagen dazu müssen beachtet werden, eine organisatorische Infrastruktur, um dies praktisch umzusetzen sprengt jedoch den Rahmen und kann daher im Zuge dieses Konzeptes nicht geleistet werden. Jedes Mitglied ist in vollem Umfang für sein eingestelltes Material verantwortlich, gleichzeitig sollte geregelt sein, dass auch jedes Mitglied Eigentümer seiner Beiträge bleibt. Viele soziale Netzwerke räumen sich über ihre Nutzungsbedingungen selbst exklusive Rechte im Bezug auf das Material der Nutzer ein. Dies sollte, soweit es für den Betrieb der Plattform nicht notwendig ist, vermieden werden. Insbesondere ist die Abgeschlossenheit der Plattform sicherzustellen, denn speziell die Falldiskussionen sollten keinesfalls außerhalb der Plattform gelangen können. Das ist insbesondere von Bedeutung, weil es durchaus angedacht ist, andere Artefakte wie Videobeiträge auch außerhalb der Plattform nutzbar zu machen. Bei einer ebenfalls denkbaren Verknüpfung der Plattform mit anderen Systemen oder Applikationen, zum Beispiel durch Einrichtung einer Datenschnittstelle (API), ist diese Sicherheit insbesondere technisch und durch entsprechende Nutzungsbedingungen umzusetzen.

Belohnungs- und Sanktionsmaßnahmen

Zur Motivation der Mitglieder, sich aktiv im Netzwerk zu beteiligen, ist es hilfreich, ein System aus Feedbackmöglichkeiten und anderen Belohnungen zu schaffen, das dem Nutzer auch für geringen Input schon positive Reaktionen liefert.

Ganz generell können bestimmte Aktionen im Netzwerk, wie beispielsweise das Erstellen des eigenen Profils durch Orientierung an Spielstrukturen⁴⁹, motivierend

⁴⁹ Häufig wird dieses Vorgehen als Gamification bezeichnet, wobei der Begriff durchaus auch als „Buzzword“ kritisiert wird. (vgl. hierzu <http://en.wikipedia.org/wiki/Gamification> [12.06.2011])

gestaltet werden (siehe Identitätsmanagement). Ein Blick auf die Merkmale von Spielen kann grundsätzlich hilfreich sein. So könnten Aktionen oder kontinuierliche Aktivität mit so genannten „Errungenschaften“, also kleinen digitalen Auszeichnungen, prämiert werden, die wiederum als Aushängeschild für die Qualität eines Nutzers dienen können. Hierfür können Dienste wie Empire Avenue⁵⁰ als Beispiel dienen. Dort werden Nutzerprofile sozialer Netzwerke, wie an einer Börse gehandelt. Man kann Aktien von bestimmten Nutzern mit einer virtuellen Währung erwerben und diese steigen im Wert, wenn der Nutzer in den Netzwerken aktiv ist, also Statusnachrichten verfasst oder Bilder hoch lädt. Für eine bestimmte Anzahl von Beiträgen oder Reaktionen anderer Nutzer gibt es in begrenzter Zeit Auszeichnungen. Die Belohnungen sollten jedoch sparsam und unter Berücksichtigung einer Entwicklung des Nutzerverhaltens eingesetzt werden. So scheint es aus verschiedenen Gründen wenig sinnvoll, wenn das System das wiederholte Hochladen von Dateien positiv vermerkt. Einerseits ist die Qualität des Inhalts somit nicht gewährleistet, andererseits stellt das Hochladen von Dateien einen grundlegenden und sich somit wiederholenden Prozess dar. Eine Belohnung macht jedoch dann Sinn, wenn mit einer Handlung erstmals neue Bereiche ergründet wurden (vgl. Farmer/ Glass 2010, S.135). Ähnlich könnte man für eine gewisse Anzahl von Kommentaren oder Beiträge, für regelmäßiges Einloggen, für das vollständige Ausfüllen des Profils oder etwa an bestimmten Jahrestagen⁵¹ Auszeichnungen verleihen und damit auf spielerische Weise die Nutzer zu Aktivität motivieren.

Die Sichtbarmachung dessen kann sich wiederum direkt auf den Status des Nutzers auswirken und so ein Indikator für die Reputation darstellen. Diese spielt in jeder sozialen Interaktion eine Rolle (vgl. Honneth 2010, S.270f). Mit Blick auf Online-Communities stellt Reputation ein Maß dar, mit welchem man Vertrauen aufbaut sowie festigt und im Zuge dessen auch Handlungssicherheit gewährleisten kann. Bereits die Untersuchungen von Diekmann und Wyder (2002), welche im Kontext der Reputationseffekte am Beispiel von Online-Auktionen durchgeführt wurden,

In der Tat lassen sich ähnliche Funktionen auch schon in den frühen Web-Communities der 1990er Jahre finden, beispielsweise durch die meist spielerischen Leitmetaphern.

⁵⁰ <http://empireavenue.com/> [12.06.2011]

⁵¹ Möglich wäre dies beispielsweise, wenn der Nutzer seit einem Monat oder Jahr Mitglied ist.

machten deutlich, dass die individuelle Entwicklung von Reputationssystemen hilfreich ist, um Handlungssicherheit zu gewährleisten. Es ist anzunehmen, dass der Austausch von Erfahrungswissen unter Kollegen von einem angepassten Mechanismus profitieren kann. Aus diesem Grunde soll auch im Rahmen der hier vorliegenden Konzeption ein globales Reputationssystem entwickelt werden, welches sich über verschiedene Merkmale der Plattform erstreckt und diese vor dem Hintergrund der sozialen Anerkennung verbindet. Ziel ist es, den Nutzern eine Feedbackmöglichkeit einzuräumen und somit ein gewisses Maß an Qualität der Daten, Informationen und Beiträge sicherzustellen (vgl. Farmer, Glass 2010, S.134f). Dazu gibt es mehrere mögliche Funktionen, die nicht nur als Belohnung für den Nutzer fungieren, sondern auch weitere Aufgaben haben können. Aus Facebook ist beispielsweise der „Like“-Button bekannt, mit dem interessante Beiträge mit einem Klick hervorgehoben werden können. Beim Nachrichtendienst Slashdot⁵² oder Digg⁵³ können Beiträge und Kommentare durch Punktevergabe bewertet werden. Diese Funktionen haben zwei zentrale Bedeutungen: Einerseits kann man anhand der Einstufung von Beiträgen durch Nutzer die Relevanz oder „Beliebtheit“ eines Beitrages feststellen und diesen entsprechend für weitere Nutzer sichtbar machen. Dies könnte beispielsweise in einer Liste populärer Beiträge oder auf prominenten Orten der Plattform verwirklicht werden. Außerdem kann über die Zeit festgestellt werden, wenn ein Nutzer regelmäßig relevante Beiträge zu einem gewissen Themengebiet verfasst.

Zugleich kann solch ein Feedback eine zustimmende Aussage über die Verbindung zu dem Nutzer sein, der den Beitrag verfasst hat. Es ließe sich beispielsweise durch automatische Analyse eines sozialen Netzwerks feststellen, welche wichtigen Bezugspersonen ein Nutzer hat und wessen Aktivitäten er besondere Aufmerksamkeit schenkt. Diese Möglichkeiten werden insbesondere anhand der Kommunikationsstruktur später noch weiter vertieft. Sie bieten dabei zahlreiche Optionen, das Nutzerverhalten auszuwerten und die Plattform zu personalisieren.

⁵² vgl. <http://www.slashdot.org> [20.06.2011]

⁵³ vgl. <http://www.digg.com> [20.06.2011]

Die niedrigschwellige Feedbackfunktion, sei sie nun durch einen Facebook-ähnlichen Button, durch Daumen-hoch/Daumen-runter oder eine Bewertung mit Noten oder Sternen umgesetzt, gilt auf der gesamten Plattform für jede Form des Beitrags, da diese an das globale Kommentarsystem⁵⁴ gebunden sind. Seien es Kommentare in Falldiskussionen, Diskussionsforen der Gruppen oder zu Statusmeldungen, hochgeladene Medien wie Dokumente, Bilder oder Videofragmente; für alle diese Artefakte sollte das gleiche System zur Anwendung kommen. Das vereinfacht die Bedienung für den Nutzer und es ermöglicht eine einheitliche Darstellung. Anhand dieser Bewertung werden dann die Relevanz von Beiträgen algorithmisch sowie die Reputation der jeweiligen Verfasser bestimmt. Individuelle Nutzer und Gruppen werden allerdings nicht direkt zu bewerten sein. Nutzer werden implizit über ihre Beiträge eingestuft, für Gruppen ist eine Bewertung ebenfalls implizit denkbar, beispielsweise abgeleitet aus den Beiträgen der Mitglieder. Es ist allerdings fraglich, ob eine so gewonnene Gesamtbewertung für Nutzer oder Gruppen in irgendeiner Form sinnvoll verwendet werden kann. Ein Wettbewerbscharakter, der dadurch ja entstehen könnte, ist womöglich für das eigentliche Ziel der Plattform kontraproduktiv.

Gleichsam ist die Sanktionierung von ungewolltem Verhalten, insbesondere von Regelverstößen, eine notwendige Funktion. So müssen Beiträge von Nutzern sowie im Zweifelsfall auch problematische Nutzer selbst gemeldet werden können, damit dann entsprechende Kontrollmechanismen seitens des Betreibers einsetzen können. Dieser muss dann die Möglichkeit haben, Inhalte entfernen, Nutzer warnen sowie im Zweifelsfall von der Plattform verweisen zu können.

Es kann nicht angenommen werden, dass Mitarbeiter oder freiwillige Helfer sich jeden Beitrag anschauen, auf Regelkonformität kontrollieren und damit moderieren. Darum ist es nötig, dass alle Nutzer ohne großen Aufwand problematische Zustände und Fehlverhalten melden können. Ein zentraler Button oder Dialog an der immer selben Stelle auf der Oberfläche wäre hier wünschenswert. Darüber hinaus könnte im Rahmen eines zuvor beschriebenen Dialogs zur Bewertung von Beiträgen

⁵⁴ Die globale Kommentarfunktion und ihre Merkmale werden im Abschnitt zu den Kommunikationsstrukturen ausführlich diskutiert.

eine zusätzlich Funktion zum Melden illegaler Inhalte untergebracht werden, wie man es auch bei vielen anderen Anbietern vorfindet. Für den Anbieter der Plattform ist die Durchsetzung der Regeln wahrscheinlich eine der primären Aufgaben. Der Aufwand zur Bearbeitung dieser Problematik darf jedoch nicht unterschätzt werden.

Im Rahmen der Gruppen hat die Gruppenleitung eine Kontrollfunktion über die Inhalte der Gruppe, kann Beiträge editieren und löschen, ist aber für entsprechende Transparenz selbst verantwortlich. Das entlastet den Anbieter nur minimal, da problematische Beiträge weiterhin gemeldet werden können. Die Verantwortlichen in der Gruppe haben zwar eine redaktionelle Funktion und können beispielsweise Nutzerbeiträge entfernen und Nutzer der Gruppe verweisen, weitergehende Rechte haben sie allerdings nicht. Dies ist beabsichtigt, damit die Leitung einer Gruppe nicht zu viel Aufwand verursacht und man sich auf die inhaltliche Auseinandersetzung konzentrieren kann. Es ist anzunehmen, dass auch Zahnärzte in gruppenleitender Funktion nicht viel mehr Zeit in diese Aufgabe investieren können und womöglich das Interesse verlieren, wenn sie sich zu massivem 'bürokratischem' Aufwand gegenübersehen. Ihnen diesen Aufwand abzunehmen, stellt eine der Dienstleistungen der Plattform dar.

5.3 Kommunikations- und Informationswerkzeuge

Die Kommunikationsstruktur umfasst, ausgehend von der Online-ethnographischen Perspektive, die technischen Elemente, welche für einen Austausch bereitgestellt werden. An dieser Stelle sollen verschiedene Kernelemente vorgestellt werden, welche für das Konzept der Plattform von gesteigertem Wert sind. Da der Austausch von Erfahrungswissen anhand von Fällen einen zentralen Punkt darstellt, sollen zunächst Teilaspekte und Merkmale erläutert werden, welche dann auch in der Falldiskussion zur Anwendung kommen oder zumindest in Verbindung zu dieser funktionieren sollen. Hinsichtlich eines globalen Reputationssystems wurden bereits diverse Gratifikationsmerkmale, wie beispielsweise Feedbackmöglichkeiten und Aktivitätsmessungen, herausgestellt. Da diese natürlich auch in die Kommunikati-

onswerkzeuge integriert sind, soll an gegebener Stelle jeweils auf die einzelnen Ausprägungsformen und Optionen der Merkmale eingegangen werden.

5.3.1 Direktnachrichten

Ausgehend von einer grundlegenden Netzwerkstruktur soll es den Nutzern durchaus ermöglicht werden, private Nachrichten untereinander auszutauschen. Dieser private Austausch wird grundlegend immer ermöglicht, sofern der Nutzer dem Empfang von Privatnachrichten, auch von unbestätigten Kontakten, zustimmt. Andernfalls dürfen nur bestätigte Kontakte private Nachrichten an den Nutzer versenden. Die Option zur Verneinung des Empfangs von Direktnachrichten fremder oder unbestätigter Kontakte soll vor allem die Privatsphäre des Nutzers schützen und im Anschluss daran eine gewisse Handlungsfreiheit sicherstellen, denn gerade mit Blick auf die individuelle Entfaltung erscheint es wichtig, dass der Nutzer seine Grenzen der Kommunikationsmöglichkeiten selbst definieren kann.

5.3.2 Integration eines Kommentarsystems

Ein Kommentarsystem bildet neben den Möglichkeiten zum Versand von Direktnachrichten einen fundamentalen Bestandteil der hier skizzierten Plattform. Ausgehend von den Vorüberlegungen soll eine globale Kommentarfunktion die Grundlage für eine offene Kommunikation in verschiedenen Bereichen darstellen. Die Vorteile einer solchen Lösung bestehen einerseits in der technischen Dimension, da die Wartung und der Einsatz, in Abhängigkeit vom Entwurfsmuster, durchaus flexibel und kompakt realisiert werden können. Zudem kann sich dieser Aspekt auch direkt auf die Benutzeroberfläche und somit die Eingabemaske selbst auswirken, denn eine einheitliche und konsistente Eingabemaske ermöglicht eine bessere Orientierung, auch bei weniger versierten Nutzern.

Ferner kann es somit ermöglicht werden, dass sich im Zuge einer Diskussion auch ad hoc Gruppen bilden, was wiederum zur Folge haben kann, dass sich die sozialen Netzwerke einzelner Nutzer dynamisch verändern.

Auf eine detaillierte Darstellung einzelner Attribute eines Nutzers soll im Rahmen einer Diskussion verzichtet werden, um eine möglichst „ideale“ und vom Status be-

freie Diskussionsgrundlage zu schaffen. Dies scheint besonders mit Blick auf etwaige Alters- und Erfahrungsdifferenzen von Vorteil, denn somit soll die Hemmschwelle zur Beteiligung gerade bei jüngeren ZahnärztInnen gesenkt werden. Schließlich handelt es sich um einen Erfahrungsaustausch und dieser ist in höchstem Maße individuell und situativ geprägt. Neben der grundlegenden Motivation wird über die Kommentare auch die Nachhaltigkeit der Plattform, also die kontinuierliche Nutzbarkeit, weitestgehend definiert, somit muss insbesondere dieser Bereich sehr intuitiv funktionieren.

Dennoch soll die Reputation eines Nutzers, aber auch einer größeren kollaborativen Gruppe herausgehoben werden. Der Rahmen hierfür soll jedoch über das jeweilige Nutzer- beziehungsweise Gruppenprofil dargestellt und folglich während der Präsentationsstruktur näher erläutert werden.

Im Anschluss an die hier kurz angesprochenen Reputationsmechanismen scheint die Rekonstruktion der Diskussionsverläufe als besonders wichtig. Hierbei stehen zwei Aspekte im Mittelpunkt. Einerseits soll die Authentizität der Diskussion gewährleistet werden und andererseits sollen bestimmte Kernpunkte, wie mögliche Diskussionschwerpunkte, herausgebildet werden. Die Grundlage für ein solches Vorgehen stellt hierbei das Speichern und vor allem die Visualisierung des Datums, an welchem der Nutzer einen Kommentar verfasste. Hinsichtlich der Präsentation einzelner Kommentarstränge auf dem Dashboard soll es sich so verhalten, dass häufig oder auch kürzlich kommentierte Beiträge auf der Zeitleiste weiter oben erscheinen und somit „hochgehalten“ und für den Nutzer sichtbar gemacht werden.

Darüber hinaus sollen die Nutzer die Möglichkeit haben, Kommentare als hilfreich zu kennzeichnen und somit den Verlauf einer Diskussion zu beeinflussen. Die Kennzeichnung ist dabei zunächst implizit, wirkt sich aber sowohl auf die Diskussion als auch die jeweiligen Nutzer und deren „Nutzerkarma“ aus. Das so genannte Nutzerkarma bildet die Schnittstelle für Handlungen auf der Plattform und wird durch eben diese selbst beeinflusst. Die hieraus resultierenden Daten fließen dann teilweise in die Präsentationsstruktur zurück, indem beispielsweise hervorgehoben werden kann, wenn jemand mehrfach maßgeblich an der Problemlösung beteiligt war.

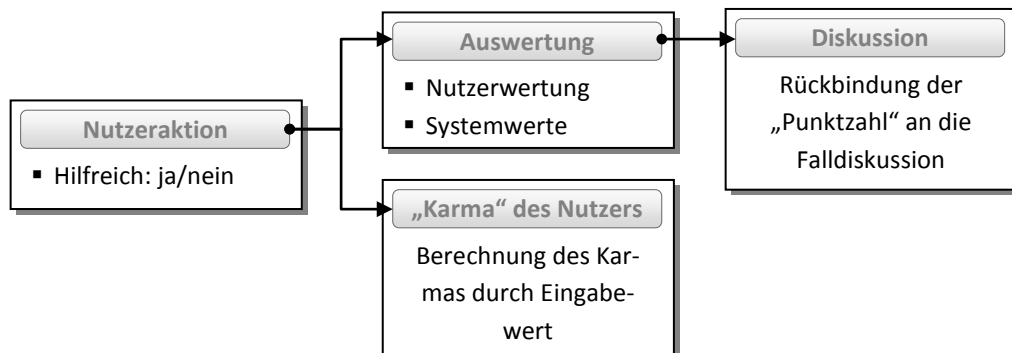


Abbildung 2 Grafik zum Nutzerkarma

Die Gestaltung des Eingabefeldes soll hierbei die Integration verschiedener multi-medialer Elemente beinhalten.

- Einbindung eines Videos aus der Medienablage oder einer anderen Quelle, jedoch kein separates Hochladen größerer Videos. Dies sollte im Rahmen einer speziellen Lösung, beispielsweise im Rahmen einer Desktopanwendung, ermöglicht werden, da der Prozess des Hochladens somit einerseits im Hintergrund funktionieren kann und andererseits nicht über das Webinterface laufen muss.
- Das Anhängen eines Links an den Status mit einer optionalen Bildvorschau entnommen aus der verwendeten Quelle, sowie dem Seitentitel und einer kurzen Beschreibung, welche vom Nutzer überarbeitet werden kann. Besonders mit Blick auf die Validierung einzelner Argumente kann ein Anhang in Form einer wissenschaftlichen Veröffentlichung hilfreich sein. Hierbei könnte eine Schnittstelle zur Meta-Datenbank Pubmed⁵⁵ geschaffen werden, welche die benötigten Meta-Informationen extrahiert und so zur Integration in die Falldiskussion, wie auch in allgemeinen Diskussionen, abseits eines konkreten Falles genutzt werden kann.
- Erwähnung anderer Nutzer im Kommentar. Durch das Voranstellen eines besonderen Zeichens, beispielsweise dem '@', wie es bei Facebook oder auch Twitter umgesetzt wurde, sollen die Nutzer in der Lage sein, bestätigte Kontakte

⁵⁵ <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/> [11.06.2011]

zu erwähnen und somit aktiv in die Diskussion beziehungsweise den Beitrag einzubeziehen. Der Nutzer, welcher erwähnt wurde, wird dann darüber benachrichtigt und kann sich daraufhin einschalten. Auf technischer Ebene müssten hierbei die Namen der bestätigten Kontakte und deren Profile geparst und ein interner Link ausgegeben werden.

5.3.3 Das bewegte Bild

Die Vorteile einer Diskussion anhand audiovisuellen Materials gegenüber dem reinen Textformat liegen klar auf der Hand. Einerseits kann die Deskription ergänzend über bildsprachliche Mittel geführt werden und andererseits können bestimmte Umstände oder Situationen gezielt und prägnant fokussiert werden. Dennoch bleibt das klassische Video an bestimmte Grenzen gebunden, ein wesentlicher Kritikpunkt ist hierbei die mangelnde Interaktivität. Diesem Umstand kann besonders mit Blick auf neue Webtechnologien jedoch gezielt entgegen gewirkt werden. Im Folgenden soll deshalb ein Feature der Plattform beschrieben werden, welches die audiovisuelle Artikulation ermöglichen und zugleich die Rezeption und auch spezifische Falldiskussionen bereichern sollen.

Die allgemeine Zielstellung besteht darin, ein Werkzeug bereitzustellen, durch welches es den Nutzern ermöglicht wird, bequem und intuitiv auf Sachverhalte oder Problemfälle hinzuweisen und so den Erfahrungsaustausch voranzutreiben, indem man beispielsweise verschiedene Handlungsabläufe oder Prozesse visualisiert. Hierfür sind jedoch verschiedene Anforderungen an das Werkzeug notwendig, welche im Folgenden genauer beschrieben werden sollen.

Annotation des Videos

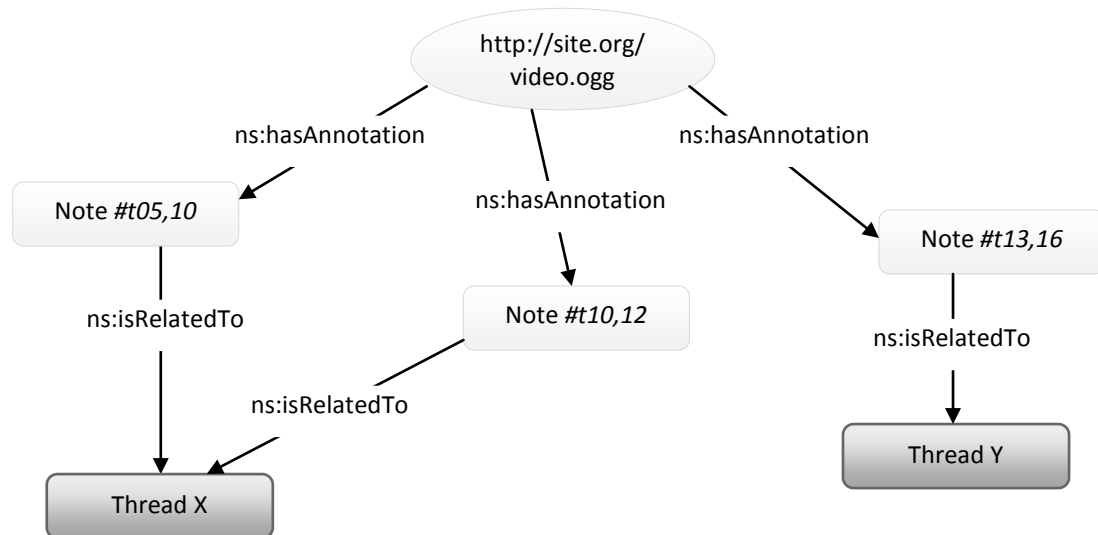
Einen wesentlichen Aspekt stellt die Annotation, also das Hinzufügen und Markieren von Notizen und Kommentaren innerhalb des Bildes dar. Diese Überlegungen sind direkt an die Gestaltung der Benutzeroberfläche gekoppelt und sollen demnach nur allgemein in ihrer Wirkungsweise erläutert und verdeutlicht werden. Das grundlegende Konzept lässt sich dabei der klassischen Text- beziehungsweise Bildannotation entnehmen, bei der ein Nutzer einen Textabschnitt oder Bildbereich hervorhebt und ergänzend dazu eigene Kommentare verfasst. Diese Kommentare sollen

vor allem mit Blick auf den Wissensaustausch diskursiv geöffnet und somit weiter bearbeitet werden. Die Annotation erstreckt sich gleichermaßen auf die räumliche, als auch die zeitliche Ebene, denn neben der Definition von Bildbereichen sollen zudem auch Sequenzintervalle angegeben werden, denn schließlich handelt es sich nicht um ein einzelnes Bild sondern um eine Bildfolge. Mit Blick auf das User Interface kann es erwünscht und durchaus auch hilfreich sein, dass die Länge der Annotation sichtbar gemacht wird. Dies kann über diverse Wege gelöst werden und muss je nach Dichte der Annotationen in einem Video skaliert werden. So könnte ein in Sequenzblöcke eingeteilter Balken horizontal unterhalb oder auch vertikal neben dem Video über die jeweiligen Annotationen informieren.

Die jeweilige Notiz bleibt dabei anschlussfähig für weitere Kommentare und gegebenenfalls Erklärungen. Es findet also lediglich eine Verknüpfung der Zeitmarken mit den Notizen statt.

Somit können Handlungen im Video einerseits unterstrichen und andererseits auch aus neuer Perspektive sichtbar gemacht werden. Dieser Effekt lässt sich besonders dann herausheben, wenn eine Handlung oder ein Bildelement thematisiert werden, welches vom Autor so nicht erfasst wurde. Ein solches Szenario kann dann eintreten, wenn ein Nutzer auf einen Sachverhalt im Video aufmerksam wird und diesen in Form einer Annotation hervorhebt. Die Annotation selbst ist dabei nur relational mit den daran geknüpften Kommentaren und Diskussionsbeiträgen verbunden, so dass es zu einer strukturalen Trennung von Notizverknüpfung der Annotation und einer möglichen Diskussionsfläche kommt. Dieser Schritt der Trennung erscheint unabdingbar, da somit zwar die relevanten Bereiche im Video hervorgehoben werden können, die tatsächliche Diskussion jedoch auch über andere Kanäle und Daten erreichbar gemacht werden kann. Eine weitere Folge dieser Trennung ergibt sich aus einem Umkehrschluss, denn durch die bessere Sichtbarkeit von relevanten Diskussionsbeiträgen wird es dem suchenden Nutzer erleichtert auf den Sachverhalt im Video zu schließen, da er diesen über die Verknüpfung zum Video bekommt. Die Möglichkeit zur Annotation eines Bild- und Zeitbereichs im Video dient dabei in erster Linie der Benutzerfreundlichkeit sowie einem gezielten Informations- und zugleich Wissenstransfer. Die Markierungen können sich dabei durchaus zeitlich über-

schneiden. Im Zuge einer konkreten Umsetzung müsste eine visuelle Überlagerung jedoch so implementiert werden, dass es zu keinen störenden Artefakten bei der Betrachtung des Videos kommt. Die folgende Grafik soll die Konstellation von Annotation, Notiz und Diskussionsthema verdeutlichen:



ns steht dabei für einen beliebigen Namensraum.

Abbildung 3 Schematische Darstellung des Annotationensystems

Die Annotationen stehen in direkter Verbindung zu den eigentlichen Notizen, die Form der visuellen Repräsentation kann dabei weitestgehend unabhängig von der technischen Infrastruktur gestaltet und angepasst werden. Aus den Annotationen ergeben sich über die Notizen dann die Diskussionsthemen, welche sich zu einem größeren Diskussionsverlauf entwickeln können, jedoch auch Substrukturen, in Form neuer Themeneröffnungen ermöglichen sollen. Auf diesem Wege kann es gewährleistet werden, dass anhand des Materials neue Perspektiven herausgearbeitet und sichtbar gemacht werden können. Die Kommentare im Diskussionsthema können dabei auch zurück auf das Video zeigen, um Sachverhalte hervorzuheben. Somit könnte eine Notiz nicht nur einen direkten Einstiegspunkt für eine Diskussion darstellen, sondern ebenfalls ein beliebiger Punkt im Verlauf der Diskussion.

Der Austausch anhand von Videofragmenten

Über die Annotation hinaus erscheint es zudem wichtig, bestimmte Bereiche zu extrahieren und anhand der extrahierten Fragmente weitere Diskussionsstränge zu entwickeln.

Ein konkretes Anwendungsszenario lässt sich wie folgt skizzieren:

Nutzer X schaut ein Behandlungsvideo mit einer Spieldauer von ungefähr 34 Minuten. An einer gewissen Stelle möchte er auf eine Situation hinweisen und nur diese bestimmte Szene, welche bei 05:50 startet und bei 06:45 endet, diskutieren und mit anderen teilen, um auf bestimmte Aspekte, konkrete Antworten oder Problemstellungen aufmerksam zu machen.

Hierbei können sich grundlegend zwei Möglichkeiten ergeben. Erstens, das Video besitzt eine vollständige Transkription, welches dann intern und für den Nutzer zunächst nicht ersichtlich, mit Zeitmarken versehen ist. Die vollständige Transkription müsste gemäß diesem Fall alle Zeitbereiche im Video abdecken. Bei kommentierten Operationen oder auch Vorträgen scheint dieses Szenario durchaus üblich. In diesem Falle kann der Nutzer den kommentierten Bereich durch Markieren des Textes hervorheben, eine Bezeichnung in Form einer Intention oder Problemstellung eingeben und anschließend das gewünschte Videofragment extrahieren und in die Diskussion einfügen. Eine manuelle Einstellmöglichkeit über die Frame- oder auch Zeitspanne soll einen möglichen Puffer bereitstellen, durch welchen der Nutzer, falls gewünscht, einige Sekunden vor, als auch nach der eigentlichen Markierung mit extrahiert.

Das zweite Szenario wird darüber definiert, dass keine vollständige Transkription vorliegt. In diesem Falle besteht die Möglichkeit durch ein „virtuelles Aufnehmen“ der gewünschten Szene. Der Nutzer bestimmt durch Drücken eines Aufnahmebuttons den Start sowie das Ende der gewünschten Szene und muss anschließend einen Titel oder eine Problembezeichnung für das Fragment vergeben. Daraufhin kann das Fragment exportiert und in die Diskussion eingebracht werden. Im Zuge des Austauschs scheint es an dieser Stelle auch wichtig, einen anwendungsübergreifenden Export des Medienfragments zu gewährleisten. Hierfür sollen die Überle-

gungen von Yunjia Li et al. (2011) als Grundlage dienen. Ausgehend von dem Ansatz, verschiedene Multimediafragmente zu verknüpfen, werden technische Überlegungen und Lösungsansätze skizziert, welche zur direkten Implementierung in das hier vorliegende Konzept genutzt werden könnten. Die Verknüpfung verschiedener Medienfragmente kann sich besonders dann als nützlich erweisen, wenn einerseits verschiedene Optionen aus verschiedenen Videos zur Diskussion stehen und andererseits dann, wenn es darum geht, die Fragmente erneut zu unterteilen, um gezielt Szenen, Einstellungen oder gar Bildmerkmale hervorzuheben und somit das Potenzial des Materials in einem höchstmöglichen Maße ausschöpfen zu können. Neben der Extraktion von Videosequenzen erscheint es zudem als sinnvoll, dass die Nutzer eine Möglichkeit haben, nur ein einzelnes Bild zu extrahieren. Hinsichtlich der Beschreibung über das Resource Description Framework (RDF)⁵⁶ ergeben sich hierbei keinerlei Konsequenzen, da die Abstraktion des zu beschreibenden Objektes diesen Freiraum ermöglicht. Bei einer weiteren Verarbeitung erscheint es zudem sinnvoll eine integrierte Exportfunktion bereitzustellen.

Ergänzend hierzu wird ein weiteres wesentliches Merkmal zum Austausch der Medienfragmente nach Li et al. (2011), nämlich der Transport der Fragmente über die URI anhand des Resource Description Frameworks, beschrieben. Der Nutzer erhält also eine erstellte URI, welche auf das Fragment zeigt und kann diese in den Diskurs einbringen. Die URI selbst wird dabei anhand der Metadaten, welche dem Fragment zu Grunde liegen, erstellt. Hierbei besteht hinsichtlich einer konkreten Umsetzung durchaus Spielraum, da es sich bei RDF um ein sehr einfaches Datenmodell handelt und die Informationsbestimmung völlig individuell vollzogen werden kann. Wichtig dabei ist jedoch die thematische Erkennung eines Fragments, denn angenommen zwei unterschiedliche Nutzer möchten ein und dieselbe Szene markieren, dann kann dies anhand der Textmarkierung (Szenario 1) zwar eindeutig funktionieren, sich jedoch anhand einer freien Auswahl (Szenario 2) als kompliziert erweisen, denn während der eine Nutzer `#t=25s,35s` selektiert, könnte der andere Nutzer

⁵⁶ Das Resource Description Framework (RDF) bezeichnet eine Familie von Standards, welche im Rahmen des Semantischen Webs, einer Initiative des World Wide Web Consortium (W3C), zur formalen Beschreibung von Informationen über Objekte, entwickelt wurde. Die Beschreibung funktioniert dabei über eindeutige Bezeichner (URIs). Mehr hierzu unter <http://www.w3.org/RDF>

#t=12s,47s auswählen, aber auf den gleichen Sachverhalt aufmerksam machen wollen. Demnach erweist sich die Bezeichnung eines Titels zur Problemstellung als unabdingbar, da hiermit zusätzliche Informationen generiert werden. Diese Informationen können systemintern dazu genutzt werden, um ähnliche Problemfälle in einer ähnlichen Zeitspanne des Ursprungsvideos hervorzuheben und dem Nutzer vorzuschlagen. Des Weiteren können diese Informationen direkt in die Beschreibung des Ursprungsvideos zurück überführt werden und somit einen Informationsbaum um das ursprüngliche Dokument erzeugen. Die hieraus gewonnenen Attribute in Form von Hashtags, Schlagwörtern oder Textphrasen können dann dazu genutzt werden, um das Dokument, als auch eine mögliche Falldiskussion besser charakterisieren zu können. Wie dies geschieht, hängt weitestgehend von der Gestaltung der Benutzeroberfläche ab und kann neben einer linearen Darstellung auch über visuelle Schemata, wie beispielsweise Wortwolken, generiert werden.

Die Repräsentation eines Fragments über die URI hat den klaren Vorteil, dass das Fragment losgelöst von seiner Applikation behandelt werden und somit unabhängig ausgetauscht und rekontextualisiert werden kann. Darüber hinaus ergeben sich mit Blick auf die Nutzung natürlich verschiedene andere Möglichkeiten. So kann ein Fragment beispielsweise mit gewissen Zugangsmerkmalen versehen werden, sodass man nur einen Ausschnitt aus der Behandlung auch öffentlich auf anderen Plattformen zugänglich machen kann, das gesamte Video, aus welchem das Fragment entnommen wurde, jedoch mit einer anderen Rechtevergabe versieht. Auch für Fallpräsentationen im Rahmen von Lehrveranstaltungen oder Gruppensitzungen, wie sie beispielsweise in den zahnärztlichen Qualitätszirkeln stattfinden, erweist sich dieser Aspekt als durchaus sinnvoll, denn im Zuge einer Gruppenbesprechung kann somit gezielt auf eine Szene oder Situation aufmerksam gemacht werden ohne vorher aufwändige Schnittarbeit zu leisten oder die Szene während einer Livepräsentation heraussuchen zu müssen.

Des Weiteren kann im Zuge des Austauschs auch die Möglichkeit entwickelt werden, verschiedene Fragmente gegenüberzustellen. Das heißt, man könnte zwei verschiedene Behandlungsvideos so herausstellen, dass die Abläufe parallel visualisiert werden und so dezidiert auf bestimmte Unterschiede aufmerksam gemacht wird.

Wenngleich sich das Einsatzgebiet hierbei auf eine Plattform beschränkt, bietet ein anwendungsunabhängiges Grundgerüst, wie Li et al. (2011) es beschreiben, eine sehr bequeme Ausgangssituation, die Daten nach geltenden Standards zu verarbeiten. Darüber hinaus wird hierdurch die Skalierbarkeit der Anwendung selbst gewährleistet.

Relevanzmodell zu den Videos

Für den Nutzer ist es wichtig, dass er die Informationen und diskutierten Materialien leicht, schnell und bequem erfassen kann. Deshalb sollen an dieser Stelle mögliche Indikatoren zur Berechnung der Relevanz einzelner Videomaterialien vorgeschlagen werden. Dies wiederum knüpft an verschiedene Aspekte zur Nutzung aber auch der Informationsstruktur an, denn einerseits spielt Relevanz dann eine Rolle, wenn ein Nutzer eine gezielte Suchanfrage formuliert und andererseits ist es besonders mit Blick auf die Gestaltung der Arbeitsbereiche, also der Visualisierung eines Dashboards, von hoher Bedeutung, dass automatisch selektierte Diskussionen oder Fälle sichtbar gemacht werden. Im Zuge einer Diskussion kann es sich so verhalten, dass ein gewisser Bereich verdichtet und ein anderer Bereich im Gegenzug dazu vernachlässigt wird und somit unter einen möglichen Schwellwert hinsichtlich der erzeugten Relevanzkriterien sinkt. Es reicht hier also nicht, nur simple Modelle zur Bestimmung der Relevanz eines Themas, wie beispielsweise die Häufigkeit der „Klicks“, heranzuziehen. Vielmehr müssen diverse Kriterien definiert und relational zusammengeführt werden. Kernkriterien hierfür sollten zunächst folgende sein.

- **Anzahl der eindeutigen Aufrufe des Fragments**

Ein sehr grundlegendes Element stellt die Messung der Aufrufe dar. Es wird gemessen, wie viel eindeutige Aufrufe ein Fragment hat. Hierbei handelt es sich durchaus um eine absolute Variable, welche jedoch im Zuge der Berechnung, sei es eine Normalisierung der Werte, relativiert werden muss, um sie für weiterführende Berechnungen zu verwenden.

- **Anzahl der Kommentare und Diskussionsteilnehmer**

Neben der reinen Anzahl der Kommentare spielt hierbei auch die Zahl, beziehungsweise das Verhältnis, der Diskussionsteilnehmer eine wesentliche Rolle, wenn es um die Bewertung der vorliegenden Diskussion geht.

▪ **Wichtung der Kommentare**

Eine Gewichtung einzelner Kommentare setzt ein weiteres Relevanzmodell voraus, welches im Rahmen der Kommentarfunktion genauer diskutiert wird. Grundlegend geht es jedoch darum, dem Nutzer Möglichkeiten einzuräumen, Kommentare als hilfreich markieren zu können. Aufbauend darauf können dann Werte ermittelt werden, welche Auskunft über einzelne Kommentare, aber auch den gesamten Diskussionsstrang geben können. Diese Werte gilt es im Rahmen des hier vorliegenden Modells zu berücksichtigen.

▪ **Häufigkeit der Extraktion des Videofragments**

In diesem Punkt geht es vor allem um eine interne Messung eines Videoexports über gegebene Schnittstellen. Zudem können externe Quellen, falls vorhanden, über die Herkunft des Besuchs in die Berechnung dieses Wertes einfließen, da die URI eines Fragments durchaus auch über andere Inhalte und somit nicht messbar verbreitet werden kann. Da es sich hierbei um eine anteilige Kumulation der einzelnen Werte handelt, spielt dies auch nur eine untergeordnete Rolle und dient vor allem der relationalen Verortung des Wertes.

▪ **Der Aktivitätsgrad der Diskussion**

Die Frequenz, in welcher die Teilnehmer an der Diskussion teilnehmen, kann Aufschluss über die Brisanz eines Themas sowie die Entwicklung der Diskussion geben und sollte ebenfalls in Form eines relativen Wertes erhoben werden.

Die folgende Grafik soll die Abhängigkeiten und den Verarbeitungsprozess schematisch visualisieren:

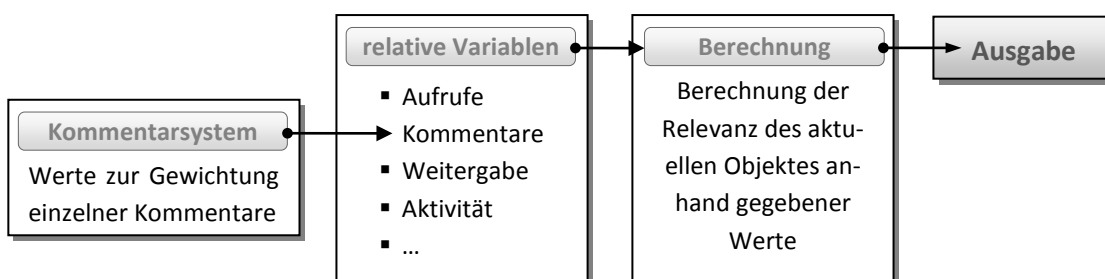


Abbildung 4 Relevanzmodell zu den Medienfragmenten

Im Zuge einer algebraischen Lösung müssen diese Werte in Relation gesetzt und daraus eine plattformübergreifende Variable generiert werden, anhand welcher man die Relevanz eines Fragmentes hinsichtlich der gewünschten Suche, aber auch zur Präsentation auf dem individuellen Dashboard erhält.

5.3.4 Die Medienablage

Die Medienablage bildet die Grundlage für die Vergabe, Sammlung sowie den potenziellen Austausch von Informationen. Im Grunde handelt es sich hierbei um einen virtuellen Ordnerbereich, welchen der Nutzer verwalten kann. Verwaltet werden können Bilder, Videomitschnitte sowie Textdokumente. Natürlich muss hier überprüft werden, welche Medienformate vorliegen und wo restriktive Einstellungen vorgenommen werden müssen, denn die freie Verwaltung verschiedener Dateien kann durchaus auch ein sicherheitsrelevantes Thema sein. Deshalb muss seitens des Systems eine Prüfung der Formate stattfinden, welche für den Nutzer und das individuelle Nutzungserlebnis jedoch nicht einschränkend wirkt.

Darüber hinaus soll an die Medienablage ein Bildbrowser gekoppelt werden, welcher dem Nutzer ermöglichen soll, einzelne Bilder grundlegend zu bearbeiten. Die Bildbearbeitung sieht hierbei das Drehen, Spiegeln und Zuschneiden eines hochgeladenen Elementes vor. Hierbei spielt das Interaktionsgefühl des Nutzers ebenso eine bedeutende Rolle, denn schnell können sich einfach erscheinende Arbeitsschritte negativ auf die Nutzererfahrung auswirken. Besonders mit Blick auf die hier fokussierte Zielgruppe kann sich die basale Manipulation eines Bildes zur Vorbereitung einer Fallbesprechung als sinnvoll erweisen, denn die ästhetische Qualität des Bildes wurde durchaus während der Befragung thematisiert und spielt auch ganz allgemein eine nicht zu vernachlässigende Rolle, wenn es um die Präsentation von visuellen Inhalten geht.

Hieran schließt ein weiterer Aspekt, nämlich der Upload dieser Multimediadateien, an. Der Nutzer sollte die Möglichkeit haben, verschiedene Dateien gleichzeitig hochzuladen und anschließend zu bearbeiten und weiter zu verwalten. Beim Hochladen von Bildern erscheint es besonders wichtig, dass die Bilder intern Neuberechnet werden und somit in der Informationsqualität an spezifische Vorgaben der Platt-

form, wie Dateigröße und maximale Bildgröße angepasst werden, sodass der Nutzer selbst nicht damit aufgehalten wird, die Bilder auf ein Format vorzubereiten, welches dann vom System bearbeitet werden kann. Eine solche Einschränkung würde die Nutzererfahrung sowie den Arbeitsfluss stark beeinträchtigen und zugleich die Attraktivität der Plattform senken. Daher ist es wichtig, dass diese technischen Routinen soweit ausgebaut werden, dass Sie dem Nutzer einen bequemen Umgang mit den Werkzeugen ermöglichen. Einen Sonderfall nimmt hierbei sicherlich das Videoformat ein, da man davon ausgehen kann, dass die Dateigrößen sich hierbei sehr stark von den restlichen Medientypen abheben.

Die Verwaltung der Medientypen kann dabei über eine Kategorisierung des Medientyps sowie über eine Verschlagwortung einzelner Inhalte stattfinden. Besonders bei wissenschaftlichen Textdokumenten lassen sich Schlagworte extrahieren, da diese meist Inhalt des Dokuments sind beziehungsweise über die Meta-Informationen erfasst werden können.

Festzuhalten bleibt, dass der Informationsfluss nicht auf die Plattform selbst begrenzt sein soll. Vielmehr müssten verschiedene Optionen eingeräumt werden, um externe Dienste nutzen zu können.

5.3.5 Integration externer Dienste und Interoperabilität

Neben den bislang genannten Merkmalen wird die Integration externer Dienste sowie einer Austauschbarkeit von Daten und Informationen im hier vorliegenden Konzept eine wesentliche Rolle beigemessen. Im Folgenden soll daher die Integration externer Dienste sowie die Interoperabilität thematisiert werden.

So wurde beispielsweise die Aggregation von persönlichen Informationen aus bereits bestehenden Mitgliedschaften anderer sozialer Dienste wie Xing, LinkedIn oder auch Facebook genannt, um den Registrierungsprozess zu vereinfachen und redundante Informationseingaben zu vermeiden. Doch die Integration externer Dienste ist keineswegs diesbezüglich limitiert, wie bereits der Abschnitt zum Austausch einzelner Videofragmente verdeutlichte. Vielmehr sind es zudem auch Lifestreams, welche in das Profil integriert werden können, um somit neben dem fachlichen Austausch auch informelle Optionen einzuräumen. Auch bei der Verwaltung unter-

schiedlicher Medien kann es sich als sinnvoll erweisen, auf externe Quellen zurückzugreifen. Das Beispiel zur Anbindung an die Meta-Datenbank Pubmed wurde bereits ausgeführt und macht deutlich, dass externe Dienste durchaus den Umgang mit verfügbaren Wissensbeständen erweitern und somit Bildungspotenziale freisetzen können. Doch auch aus ökonomischer Sicht betrachtet, kann es dem Nutzer selbst überlassen bleiben, ob er dem Angebot der Plattform folgen oder gern Informationen aus externen Verwaltungsdiensten integrieren möchte. So könnten Dateien, welche in einem Cloud-Dienst abgelegt wurden, über eine Schnittstelle ausgelesen und zugleich über die Medienablage importiert werden. Des Weiteren wäre es durchaus auch vorstellbar, dass Fotos zu öffentlichen Veranstaltungen auch auf Diensten wie Flickr gespeichert und dann über die API auf der Plattform integriert werden. Diese Methode der gestreuten Verbreitung von Inhalten kann einerseits zu einer höheren Sichtbarkeit aufgrund der vielzähligen Verlinkungs- und Partizipationsmöglichkeiten auch abseits der öffentlichen Veranstaltung sorgen und andererseits wird somit die technische Infrastruktur der Plattformbetreiber, insbesondere mit Blick auf den generierten Traffic, geschont.

Die Interoperabilität spielt auch mit Blick auf verschiedene Endgeräte eine große Rolle. So kann es beispielsweise vorkommen, dass ein Nutzer eine geplante Veranstaltung auf ein mobiles Endgerät exportieren oder in einen anderen Kalender eintragen möchte. Wenngleich die Möglichkeit zur Planung von Veranstaltungen später noch genauer diskutiert wird, kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass es gerade mit Blick auf Events durchaus relevante Informationen gibt, die man abseits der Plattform nutzen kann und sei es nur die Integration der geographischen Daten zum Veranstaltungsort, welche die Wegfindung erleichtern können.

Im Anschluss an die zuvor beschriebene Registrierung von Nutzerkonten und die ebenfalls erläuterte Möglichkeit zur Verwaltung der Kontakte ist eine Schnittstelle zum Austausch von Kontaktdaten durchaus wünschenswert. Die Verwaltung der Kontakte ist somit nicht mehr nur an die Plattform gebunden und kann mit einer Im- und Exportfunktion losgelöst werden. Der Austausch der Daten sollte hierbei auf folgende drei Formate beschränkt und gegebenenfalls individuell angepasst werden:

- Komma-separiertes Format
- vCard-Format⁵⁷
- LDAP Data Interchange Format⁵⁸

Ein zentrales Merkmal der Plattform ist die individuelle Möglichkeit der Fallbesprechung unter Berücksichtigung multimedialer Fragmente, daher sollte es zudem möglich sein, einen besprochenen Fall in gängige Präsentationsformate, wie Microsoft Powerpoint (PPT) oder das OpenDocument-Format (ODP) von Open Office, zu exportieren und somit auch abseits der Plattform besprechen und in ergänzender Form aufbereiten zu können. Dieser Export ist natürlich sehr eng an die Struktur der Falldiskussion gebunden, welche im Folgenden genauer beschrieben werden soll.

5.3.6 Plattformspezifische Falldiskussion

Die bisherigen Merkmale wurden unter der Zielvorgabe beschrieben, im Rahmen einer spezifischen Falldiskussion angewendet zu werden. Es soll also möglich sein, einen Fall oder auch eine Problemstellung zu präsentieren und diesen dann im Expertenkreis zu diskutieren oder anderweitig zu bearbeiten. Der optionale Einsatz verschiedener Medien, je nach Verfügbarkeit, Vorliebe und Problemstellung, spielt eine zentrale Rolle und soll den Charakter dieser Falldarstellung ausmachen.

Die Falldiskussion soll hinsichtlich der Privatsphäre so geregelt sein, dass der Nutzer die Option hat eine öffentliche Falldarstellung zu erstellen, aber auch nur spezielle einzelne Teilnehmer oder aus zuvor definierten Gruppen einzuladen. Dies stellt nicht nur hinsichtlich der Mannigfaltigkeit einzelner Fachgebiete einen wesentlichen Faktor dar, sondern erlaubt den Nutzern in Problemfällen gezielt ausgewählte Personen anzusprechen und bildet somit auch eine wirkungsvolle Maßnahme hinsichtlich der Vertrauensproblematik.

Bereits das Einpflegen eines Falls stellt nicht zuletzt für die Benutzerfreundlichkeit einen wichtigen Punkt dar. Da bei einer Fallbiographie oftmals eine Vielzahl von Materialien involviert ist, scheint es wichtig eine bequeme Möglichkeit zur Aufbereitung der Daten zu schaffen. So müssten die Eingaben in einem bestimmten Intervall

⁵⁷ vgl. <http://tools.ietf.org/html/rfc2426> [12.06.2011]

⁵⁸ vgl. <http://tools.ietf.org/html/rfc2849> [12.06.2011]

in einem Entwurf oder dem aktuellen Fallprojekt gespeichert werden. Die temporäre Speicherung des Projektes ermöglicht es zudem, die Aufbereitung der Falldokumentation zu unterbrechen und gegebenenfalls noch weitere Materialien zu sammeln und einzufügen. Der Nutzer muss somit nicht sein Augenmerk auf den Verbleib der Dateien lenken, sondern kann sich gezielt auf die Punkte konzentrieren, welche er im Zuge seiner Falldarstellung hervorheben und bearbeiten möchte. Auf technischer Ebene lässt sich die Zwischenspeicherung beispielsweise durch den Einsatz von asynchronen Abfragen realisieren.

Wichtig bei der Erstellung und Darstellung der Fallbiographie ist die Option zum Einsatz verschiedener Medienformate. Die bereits vorgestellten Elemente, wie der Einsatz von Videos oder die Einbettung von wissenschaftlicher Literatur, soll die Möglichkeiten zur Beschreibung erweitern. Da das Hochladen eines Videos unter Umständen sehr lange dauern kann, sollte dieser Prozess im Hintergrund lauffähig sein und dem Nutzer bereits weitere Eingabemöglichkeiten, wie beispielsweise eine Beschreibung oder die grobe Einordnung des Themas in einen Fachbereich, bereitstellen. Wichtig ist auch hier, dass der eigentliche Arbeitsfluss nicht durch technische Beeinträchtigungen seitens der Plattform beeinträchtigt wird, denn hierüber definiert sich die Qualität des Angebots. Im Sinne einer narrativen Fallrekonstruktion kann an dieser Stelle auf das Beispiel von Storify⁵⁹ verwiesen werden. Besonders die intuitive Nutzung des Dienstes erlaubt eine einfache und schnelle Komposition von Geschichten in der Form eines Mashups.

Ist die jeweilige Fallrekonstruktion in ihrer Grundform dann zur Veröffentlichung freigegeben, können die Nutzer, wie bereits beschrieben, direkt am Material arbeiten und Notizen an den Fragmenten vornehmen, sie für Subdiskussionen extrahieren und den Verlauf der Diskussion, sowie die Qualität der Elemente bewerten. Besonders wichtig ist es zu jeder Zeit nachverfolgen zu können, welcher Nutzer zu welcher Zeit welche Änderung vorgenommen hat. Eine Umsetzung diesbezüglich könnte in Anlehnung an die Änderungsprotokolle, wie sie aus Wikis bekannt sind,

⁵⁹ Storify bietet Nutzern die Möglichkeit aus verschiedenen Medienfragmenten eine eigene Story zu erzählen. So können beispielsweise Bilder von Flickr aggregiert werden oder auch einzelne Tweets zusammengesetzt und somit rekontextualisiert werden. <http://www.storify.com> [11.06.2011]

realisiert werden. Die folgende Grafik dient dazu, die schematischen Abläufe einer sequenziellen Falldarstellung zu veranschaulichen.

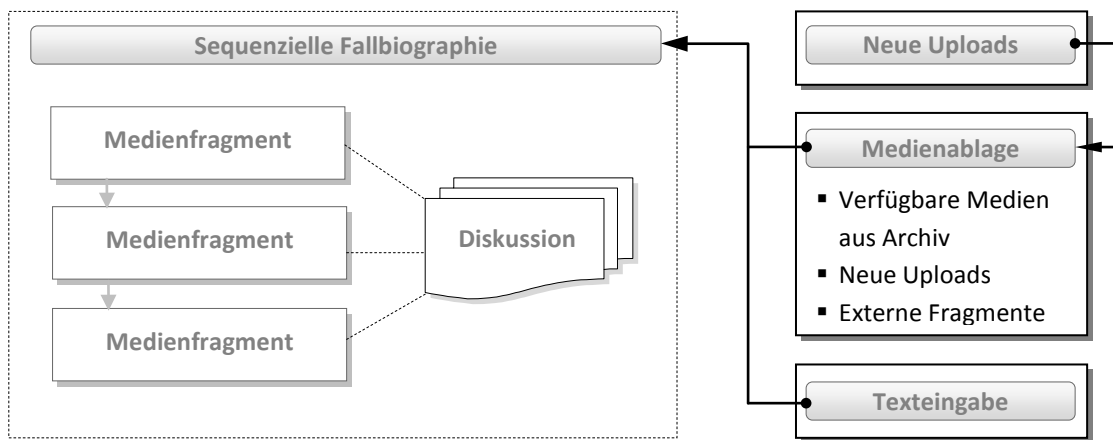


Abbildung 5 Schema der Fallbesprechung

Zwar wird ein Startpunkt der Diskussion mit dem ersten Beitrag gesetzt, jedoch kann die Dynamik stark von folgenden Medienfragmenten abhängen und somit stets neue Perspektiven sichtbar machen und zugleich verschiedene Stränge der Beiträge separieren, da diese zunächst an die Medienfragmente gebunden sind. Die chronologische Ordnung der Diskussion wird zumindest im Rahmen der Falldiskussion aufrechterhalten, auf dem individuellen Dashboard des Nutzers jedoch sollen wichtige Diskussionsstränge hervorgehoben und zusammengefasst werden, sodass der Nutzer einerseits den Verlauf mehrerer Diskussionen überblicken kann und andererseits die Zusammenfassung der aktuellen Geschehnisse im Blick hat. Ergänzend ist zudem die Bestätigung innerhalb der Plattform in Form einer Notifikation, ähnlich wie man es bei Facebook oder auch Google+ kennt, von hoher Bedeutung, da keine Beteiligungen oder Veränderungen an der Diskussion unbemerkt bleiben sollten. Hier soll zudem ein Relevanzmodell eingesetzt werden, wie es bereits anhand der Videofragmente exemplarisch erläutert wurde. Die Zahl der Aufrufe umfasst an dieser Stelle jedoch die Falldiskussion selbst. Die einzelnen Fragmente oder auch Medienobjekte dienen hierbei einer genaueren Bestimmung der Relevanz, da hierüber auch Diskussionsschwerpunkte hervorgehoben werden können.

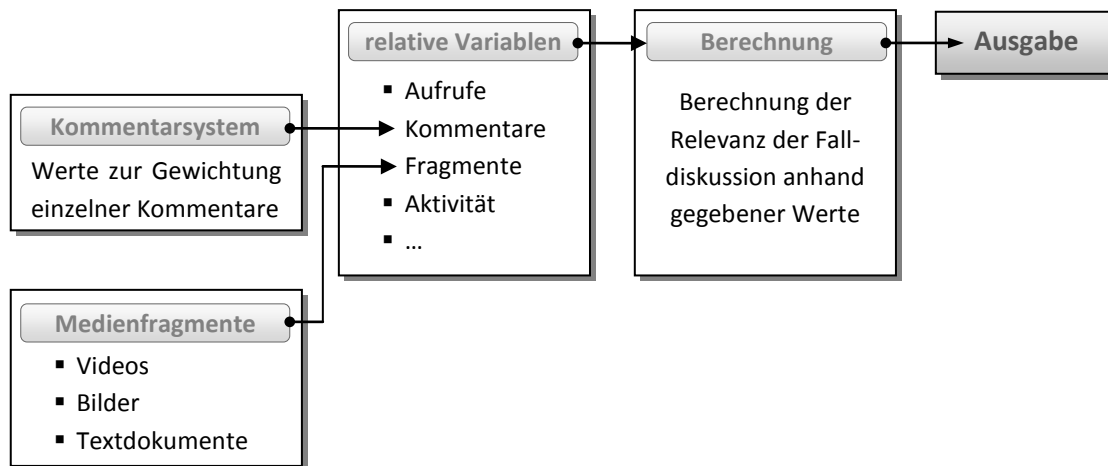


Abbildung 6 Relevanzmodell zur Fallbesprechung

Festzuhalten bleibt, dass die Kommentare der Nutzer zwar rein technisch entkoppelt und relational mit einzelnen Medienfragmenten verbunden sind, jedoch über eine Benutzeroberfläche zusammen dargestellt werden. Hierbei spielt die verwendete Technologie zunächst eine untergeordnete Rolle, da eine Realisierung dieser Umsetzung über verschiedene Wege stattfinden kann. Wichtig dabei ist, dass der Nutzer dabei weder vom Medienfragment, noch von der Diskussion Abstand nehmen muss. Eine horizontale Teilung der Arbeitsfläche in Video und Textbereich wäre hierbei denkbar. Über die Grenzen einer rein textbasierten Artikulation hinaus, sollen die Nutzer also direkt anhand des Materials arbeiten können. In Anlehnung an die Überlegungen von Vincent Puig et al. (2010) können durch die Kollaboration neue Informationen generiert und entsprechend gerahmt werden. Die Nutzer etablieren anhand des Materials eine zusätzliche Materialquelle, wie im ersten Szenario beschrieben wurde. Dies kann sowohl durch die Verknüpfung vorhandener Meta-Informationen, als auch das Hinzufügen neuer Informationen stattfinden. Es würde sich also nicht um generisch verknüpfte Daten handeln, sondern um Meinungen und Eindrücke, welche untereinander ausgetauscht und somit verdichtet werden. Der Inhalt selbst werde somit erweitert und zur neuen Bedeutungszuschreibung verfügbar gemacht (vgl. Puig et al. 2010). Mit Blick auf die Metapher eines „Videobuches“ lässt sich die Kombination von Text und Bild sehr gut verdeutlichen. Der Text kann dabei in zeitlich eingeteilten Kapiteln zum Bild dargestellt werden.

Mit Blick auf den zuvor herausgearbeiteten Schwerpunkt der Anonymität müssen auch hinsichtlich einer Fallbesprechung verschiedene Vorkehrungen getroffen wer-

den. Natürlich geht es vorrangig darum, eine sichere Umgebung zu schaffen, jedoch kann es im Einzelfall durchaus vorkommen, dass ein Autor eines Problemfalls lieber anonym bleiben oder einen Fall nur mit bestimmten Kontakten teilen möchte. Bei der Fallerstellung müssen also zwei Faktoren berücksichtigt werden. Zum einen sollte der Autor die Möglichkeit haben, die Zielgruppe individuell auszuwählen und gegebenenfalls einzugrenzen und zum anderen sollte er die Möglichkeit haben, einen Fall anonym einstellen zu können. Eine Einschränkung der anonymen Falldiskussion könnte es sein, dass diese Option erst möglich wird, wenn man eine gewisse Zahl an bestätigten Kontakten hat. Eine derartige Vorkehrung sollte aus zwei Gründen getroffen werden. Einerseits kann somit eine gewisse Streuung, bei einer anonymen Veröffentlichung stattfinden und andererseits wird somit eine gewisse Barriere zur anonymen Diskussion aufgebaut. Obgleich es in erster Linie darum geht, die Fälle im Rahmen des gesamten Kollegiums zu besprechen, soll sichergestellt werden, dass eine diskrete Falldiskussion bei besonders prekären Problemen ermöglicht wird. Diese Funktion wirkt sich direkt auf die zuvor beschriebenen Bereichen und Gruppen aus, da hierüber eine individuelle Definition der Diskussionsteilnehmer vorgenommen werden kann.

Im Zuge einer Diskussion kann es sich so verhalten, dass ein Diskussionsteilnehmer diesen Fall gerne mit einem Kollegen teilen möchte, da er davon ausgeht, dass dieser einen Rat wissen könnte. Hierfür stehen die zuvor beschriebenen Austauschmöglichkeiten der Multimediafragmente zur Verfügung. Mit Blick auf die Architektur des Systems handelt es sich dabei also um eine weitere Einstellung zur Granularität der Privatsphäre. Der Autor des Falles, darf einstellen, ob weitere Personen eingeladen werden können. Diese Einstellung kann zu jedem Zeitpunkt der Falldiskussion verändert werden. Handelt es sich um einen anonymen Fall, werden diese Einstellungen natürlich vererbt und die später eingeladene Person kann zwar aktiv am Fall arbeiten, sieht jedoch nicht, wer ihn erstellt hat. Die Handlungssicherheit soll über die Kontakte, welche bereits in dieser Falldiskussion involviert sind, gewährleistet werden. Denn lediglich der Autor ist in diesem Fall anonym.

5.3.7 Anbindung an Offline-Events

Neben den Gruppen scheint die Möglichkeit zur Planung von Veranstaltungen besonders interessant für Teilnehmer, welche sich zu zahnärztlichen Qualitätszirkeln oder ähnlichen Veranstaltungen verabreden möchten. Eine Kalenderfunktion sollte demnach sowohl für Fortbildungen, als auch für informelle Treffen ermöglicht werden. Strukturell gesehen verhält sich die Veranstaltungsplanung wie eine Gruppe, lediglich spezifische Termindaten werden in dieser speziellen Form ergänzend zu den bisherigen Eigenschaften einer Gruppe eingegeben. Die Veranstaltungsdaten, wie Ort, Datum, Zeit, Wiederholung, sollten in gängigen Formaten exportierbar sein, damit die Teilnehmer und Nutzer der Plattform die Möglichkeit haben, sich die Daten in die eigenen Anwendungen zur Terminplanung zu übernehmen. Dies kann sich besonders dann als sinnvoll erweisen, wenn ein Nutzer den Termin exportieren und unter Zuhilfenahme einer anderen Software mit Kollegen, welche kein Benutzerkonto auf der Plattform haben, zu teilen und diese einzuladen.

Neben der grundlegenden Planung und Organisation von Veranstaltungsmöglichkeiten könnte das Verhältnis von Online und Offline auch direkt während verschiedener Offline-Veranstaltungen beeinflusst werden, wenn diese gezielt um medial-partizipatorische Inhalte angereichert werden. So ist es durchaus denkbar, dass während einer Fortbildung, Fachtagung oder Konferenz ein aktueller Informationsstrom auf der Online-Plattform dargestellt wird. Dies könnte beispielsweise über die Bündelung der *Tweets* einzelner Nutzer in Verbindung zu einem bestimmten Hashtag wie „*#DentConfXY*“ gesammelt und auf der Plattform wiedergegeben werden. Eine Umsetzung könnte durchaus in moderierter Form seitens der Plattform oder Gruppenbetreiber oder auch seitens der Konferenzorganisation vollzogen werden. Die Integration von Microblogging-Diensten wie Twitter bildet besonders bei webafinen Konferenzen und Fachtagungen einen festen Bestandteil und scheint mit Blick auf die Tatsache, dass Zahnärzte durchaus auch *twittern* eine Bereicherung für potenzielle Mitglieder des hier vorgeschlagenen Konzeptes darzustellen.

Der Mehrwert für die Nutzer besteht grundlegend aus zwei Faktoren. Zum Ersten können Mitglieder der Community, welche gerade nicht an der Konferenz teilnehmen können, mit aktuellen Informationen versorgt werden und zum Zweiten kann

sich unter den Teilnehmern der Konferenz ein stärkeres Gemeinschaftsgefühl entwickeln. Begründen lässt sich der zweite Punkt aus der Verbindung der Onlineaktivität mit der Möglichkeit zum direkten Treffen und Austausch auf der Konferenz. Die individuellen Eindrücke, Meinungen und Diskussionsbeiträge über Twitter oder einer anderen Form des Microbloggings können dann gebündelt und allen Mitgliedern der Community zugänglich gemacht werden. Hierüber können Diskussionen während der Veranstaltung aufgegriffen und zudem auch über den Zeitraum der Veranstaltung hinaus transportiert werden. Die Technologie könnte somit gleichermaßen Zugang zu Informationen, als auch zu neuen sozialen Kontakten gewähren.

5.4 Identitätsmanagement

5.4.1 Nutzerprofile

Als eine zentrale Erkenntnis aus den Interviews ergibt sich die Notwendigkeit von Vertrauen zum Austausch von Erfahrungswissen, gleichzeitig aber auch eine Uneinigkeit um die Rolle von Identität bzw. Anonymität im Rahmen einer solchen Plattform. Wir haben deutlich gemacht, dass die eindeutige Zuordnung der Identität für die Vertrauensbildung bzw. für realweltliche Übernahme von Vertrauen essentiell ist. Es zeichnet sich also klar ab, dass eine starke Verknüpfung zur Online-Identität existieren muss, diese soll auf einem eigenen Bereich jedes Nutzers repräsentiert werden. Der Nutzer bekommt hier die Möglichkeit sich selbst anhand einiger für Zahnärzte bedeutsamer Merkmale beruflich aber durchaus auch privat vorzustellen.

Mit Blick auf die Architektur der Plattform scheint es sinnvoll das Profil in drei Bereiche, dem öffentlichen, dem persönlichen sowie dem Profil des Systems, zu unterscheiden (Mühlenbeck/Skibicki 2007). Während das Systemprofil alle Daten des Mitglieds umfasst, also auch intern aufgezeichnete Daten zum Nutzerverhalten beinhaltet, besteht das persönliche Profil aus sämtlichen Daten, welche der Nutzer bereitstellt. Hieraus wird dann das öffentliche Profil abgeleitet. Das öffentliche Profil ist demnach nur ein Teil des persönlichen Profils und hängt vor allem davon ab, welche Informationen der Nutzer nach außen, also zu anderen Nutzern aber auch externen Besuchern, geben möchte (vgl. ebd., S.127).

Das Nutzerverhalten soll insofern registriert werden, dass es später in die jeweiligen Relevanz- aber auch Reputationsmodule integriert werden kann und somit einerseits die Daten für den Nutzer individuell aufbereitet und beispielsweise auf dem Dashboard präsentiert werden können und andererseits das "Karma" des Nutzers erfasst und sichtbar gemacht werden kann. Die persönlichen Daten bestehen zunächst aus einem Grundstock allgemeiner Informationen zur Person und auch zum beruflichen Werdegang. Besonders die Informationen zum Werdegang spielen hinsichtlich einer Netzwerkstruktur mit professionellem Hintergrund eine große Rolle, da somit verschiedene Möglichkeiten zu einer themenspezifischen aber auch problemzentrierten Kollaboration sowie zum Austausch gegeben werden.

Wichtige Angaben

In aller Regel bieten selbst die grundlegendsten Plattformen Sozialer Netzwerke die Option an, einen Avatar in Form eines Bildes und eine kurze Biografie oder ähnliches zu hinterlassen. So ist es beispielsweise bei Twitter⁶⁰. Für den Umgang im professionellen Rahmen ist anzunehmen, dass der Nutzer ein persönliches Bild, ein Foto von sich oder der Praxis als Avatar verwendet, wobei solch ein Bild nur für das eigene Netzwerk sichtbar gemacht werden kann. Insbesondere zur Biografie scheint es hilfreich, dem Nutzer eine Struktur anzubieten, sodass er nicht unbedingt einen längeren Freitext verfassen muss.

Als wichtige Angaben würden sich die eigene Spezialisierung, Ort und Art der Ausbildung, mögliche Zusatzausbildungen, Ort und Art der Praxis oder der Einrichtung, in der man arbeitet, sowie die Zeit, die man schon im Beruf tätig ist, anbieten. Private Angaben, wie Geburtstag, Wohnort oder Region, Familienstand und dergleichen, wären denkbar, sind aber im Grunde nicht notwendig und daher optional. Eine Trennung in eine berufliche 'Visitenkarte' und einen privaten Bereich würde beispielsweise dazu beitragen, die Trennung auch im eigenen Netzwerk durchzuhalten und nur dem engeren Netzwerk ("Familie/Freunde") private Infos freizugeben.

⁶⁰ Eine Nutzerseite besteht im Grunde ausschließlich aus diesen beiden Aspekte und der Liste von Statusupdates, genannt Tweets <http://twitter.com/yodahome> [11.06.2011]

Hilfreich zur Verortung der fachlichen Kompetenz und zur späteren Empfehlung potentieller Kollegen durch die Plattform wäre die Auswahl von drei bis fünf kennzeichnenden Schlagworten für das medizinische Interessens- und Tätigkeitsgebiet⁶¹. Diese können frei vom Nutzer eingegeben werden. Eine automatische Vervollständigung könnte hierbei als unterstützende Begriffsfindung dienen und zur weiteren Vernetzung durch das System berücksichtigt werden. So könnten einem neuen Mitglied entsprechende Gruppen oder Veranstaltungen empfohlen werden. Dies gilt natürlich auch für die Angaben zum Ort sowie der Praxis, die ebenso zur lokalen Kategorisierung der Nutzer des Netzwerks eingesetzt und beispielsweise in Übersichtslisten zusammengefasst werden können. Ferner wäre die Angabe von vorhandenen Ausbildungen und Zusatzausbildungen sinnvoll. Womöglich könnten diese sogar aus vorhandenen Datenbanken, beispielsweise anhand der Fortbildungspunkte, ausgelesen oder zumindest über Schnittstellen verifiziert werden.

Des Weiteren führt die Plattform an dieser Stelle die gesammelten Aktivitäten des Nutzers zusammen. In einer Art Feed werden die letzten Aktivitäten des Nutzers oder den Nutzer betreffend chronologisch aufgezählt, so beispielsweise, wenn der Nutzer einen Beitrag geschrieben oder bewertet hat oder wenn ein Beitrag des Nutzer kommentiert oder bewertet wurde. Daran ist für den Kollegen sofort ersichtlich wann und wie der Nutzer zuletzt aktiv war. Durch die chronologische Übersicht sieht er zudem in welchen Zeitabständen der Nutzer üblicherweise aktiv ist.

Besondere 'Errungenschaften', im Sinne eines Gamification Ansatzes (Reeves/Read 2009), des Nutzers können hier ebenso auftauchen, wie eine Übersicht der Gruppen des Nutzers. Insbesondere für die letzten beiden Aspekte sind grafische Repräsentationen denkbar und sinnvoll⁶², da sie relativ schnell wahrgenommen werden können und ihre konkrete Bedeutung für den ersten Eindruck zunächst zweitrangig ist. Der Kollege kann aber schnell erkennen, ob ein Nutzer in den gleichen Gruppen ist, wie aktiv oder wie lange er schon auf der Plattform ist. Informationen, wie beispielsweise die Anzahl der Beiträge und Kommentare, sind im Zuge einer Präsen-

⁶¹ Begriffe wie zum Beispiel Generalist, Implantate, kosmetische Zahnchirurgie, etc. könnten der Orientierung dienlich sein und zur Ausprägung der Persona beitragen.

⁶² Hierbei wäre es beispielsweise ratsam eine Unterscheidung in Icons für Errungenschaften und Avatarbilder für Gruppen vorzunehmen.

tion dann erst auf den zweiten Blick interessant und könnten in einem kleinen Statistikkasten untergebracht werden.

Auch wenn es sich um eine Präsentation für Kollegen handelt, könnte es sinnvoll sein, dem eigenen professionellen Profil Informationen zur eigenen Praxis hinzuzufügen, insofern man denn selbstständig tätig ist. Durch Fotos, Angabe der vorhandenen Ausrüstung, einer kurzen Praxisgeschichte und anderer für Kollegen eventuell interessanter Details könnte man sich recht schnell über den Tätigkeitsbereich des Zahnarztes ein Bild machen. Diese Idee schließt lose an die Praxis der kollegialen Visitation an, wie sie unter Punkt 2.1.3 bereits aufgegriffen wurde und zwar insoweit, als die Kollegen einen Eindruck von der Arbeitsumgebung des jeweils anderen haben müssen, um gegebenenfalls Schilderungen aus dessen Arbeitspraxis nachvollziehen zu können. Derlei Information kann man sicherlich auch in der Diskussion jeweils austauschen. Allerdings ist es womöglich unnötig, immer wieder neu anzugeben, mit welchen Geräten man arbeitet und wie die Personalausstattung der Praxis ist. So können leichtere Einstiege in Diskussionen zur alltäglichen Arbeitspraxis gefunden werden. Es soll nochmals darauf hingewiesen werden, dass die Zahnärzte immer unter sich sind und dann insbesondere in ihren selbstdefinierten Netzwerken agieren, deren Größe und Grad der Offenheit sie selbst kontrollieren, oder in den Gruppen, die sich auch nach außen sichtbar konstituieren können. Daher können neben Falldiskussionen, die einen zentralen Bestandteil der Erfahrung des Zahnarztes und damit auch dieses Konzeptes darstellen, eben auch Dinge wie Neuananschaffungen von Ausrüstung, Austausch über ökonomische Aspekte des Praxisbetriebs, Fortbildungen oder Teamstrukturen zum Thema gemacht und mit Kollegen diskutiert werden. Insofern wollen wir diese Optionen ebenso strukturell unterstützen.

5.4.2 Gruppenprofile

Die Gruppen innerhalb des Netzwerkes haben die zentrale Aufgabe als Rahmen für den Austausch mit Kollegen zu dienen. Sie übernehmen dabei die strukturelle Funktion nach außen sichtbare Zusammengehörigkeit herzustellen, wie wir sie auch an

den Beispielen der Qualitätszirkel oder Zahnärzte-Netzwerke gesehen haben. Insofern muss diese Zusammengehörigkeit auch durch eine Präsentation der Gruppe für ihre Mitglieder aber auch die übrigen Nutzer im Netzwerk sichtbar gemacht werden. Wir unterscheiden also wieder zwei Freigabeebenen, einerseits die Darstellung für externe Nutzer und andererseits die Darstellung für Mitglieder der Gruppe. Für externe Nutzer sinnvolle Informationen wären beispielsweise:

- Name und Gründungsdatum der Gruppe
- Mitgliederzahl bzw. eine Liste der Mitglieder
- ein beschreibender Text und/oder Wortwolke aus zentralen Begriffen der Gruppenkommunikation
- Titel der aktuellsten Diskussionen
- Kommende Veranstaltungen

Für interne Nutzer würden die gleichen Angaben um Detailinformationen ergänzt werden, so z.B. wer die letzten Beiträge getätigt hat, die Mitgliederliste wäre vollständig und eine Wortwolke könnte gleichsam als Navigationselement dienen, durch das man eine Übersicht der Beiträge mit entsprechenden Schlüsselwörtern erhält. Darüber hinaus könnte man kommende interne Veranstaltungen, Neuigkeiten der Gruppe sowie einen Aktivitätsstrom anzeigen. Es obliegt letztendlich der Gruppenleitung, welche Information in welcher Ansicht verfügbar sein soll. Gleichzeitig sollte die Auswahl wiederum nicht zu komplex gestaltet werden, weil es die Bedienung womöglich unnötig erschwert.

Auch für Gruppen wäre ein Auszeichnungssystem, wie wir es zuvor für individuelle Nutzer beschrieben haben, denkbar. Aspekte wie die Größe der Gruppe, Anzahl der geposteten Beiträge oder Aktivität könnten mit digitalen Auszeichnungen prämiert werden, die auf der Übersichtsseite der Gruppe angezeigt würden.

Insbesondere bei den offiziellen Gruppen sollte auf den Übersichtsseiten ebenfalls der Kontext ersichtlich sein, aus dem diese Gruppe hervorgeht. Beispielsweise sollte also die Institution oder Einrichtung kenntlich gemacht werden, die mit der Gruppe assoziiert ist. Die Information muss kurz gehalten werden, eine kurzer Text oder ein Link auf eine Website mit weiteren Informationen sollte genügen.

6 Fazit und Ausblick

Das Ziel dieser Arbeit war es, ein Konzept für eine webbasierte Plattform zu formulieren, welches den Austausch von Erfahrungswissen unter Berücksichtigung von Lern- und Bildungsprozessen ermöglichen und fördern soll. Hieraus ergab sich die Notwendigkeit, die Zielgruppe klar zu definieren und spezielle Anforderungen und Problembereiche, insbesondere unter Berücksichtigung der Kollaboration, dem Wissensmanagement sowie grundlegenden Lern- und Bildungsprozessen, herauszuarbeiten und diese vor dem Hintergrund der Bildungspotenziale, welche soziale Medien beherbergen, zu analysieren. Im Zuge dessen fand neben einer klassischen Anforderungsanalyse eine Erhebung zu dem Tätigkeitsfeld der Zahnärzte sowie zur Entwicklung der zahnmedizinischen Profession unter Zuhilfenahme qualitativer Methoden der Sozialwissenschaft, in Form von Experteninterviews, statt. Die Erhebung bildete neben der theoretischen Rahmung die Grundlage für die Entwicklung des hier vorliegenden Konzeptes. Ausgehend von dem Material, welches eine andere Perspektive als eine rein theoretische Abhandlung der Thematik ermöglicht, wurden Vorschläge für eine Einbettung neuer Technologien in diese Prozesse formuliert. Das hier vorgelegte Konzept einer Webplattform vereint sowohl klassische Merkmale einer Online-Community als auch bestimmte strukturelle Aspekte, die besonders für Soziale Netzwerke charakteristisch sind. Dadurch wird dem Umstand Rechnung getragen, dass die individuellen Anforderungen, welche die hier fokussierte Zielgruppe mit sich bringt, erfüllt werden. Während es auf der Netzwerkebene besonders um die breit gefächerte Kontaktaufnahme und einer bequemen Herstellung und kontinuierlichen Pflege von Kontakten geht, sind es Maßnahmen zur Gemeinschaftsbildung, welche Beziehungen festigen und Problemlösungsprozesse auch in vertrauten Gruppen ermöglichen sollen.

Im Mittelpunkt des Konzepts stehen die Möglichkeiten zum Austausch von individuellen Erfahrungen einzelner Zahnärzte. Hierfür wurden einerseits Möglichkeiten einer Fallbesprechung anhand von Multimediafragmenten herausgearbeitet und andererseits ein Entwurf für einen sozialen Raum entwickelt, in welchem sich die praktizierenden Zahnärzte, über die konkreten Problemstellungen hinaus, individu-

ell entfalten können. Ganz generell ist es mittlerweile möglich, sehr interaktive und responsive Oberflächen für Webanwendungen zu erstellen. Insofern hat sich das Web stark weiterentwickelt und der Nutzer kann mit Recht erwarten, dass ein komplexer Webdienst, wie eben ein Soziales Netzwerk, ganz gleich mit welcher thematischen Schwerpunktsetzung, sich in vielerlei Hinsicht eher wie eine lokale Applikation bedienen lässt und individuelle Lösungen, sei es die Bildbearbeitung oder auch die Kollaboration anhand von Textdokumenten, mehr und mehr über Webtechnologien realisiert und praktikabel nutzbar gemacht werden. Aufgrund der Mannigfaltigkeit dieser technologischen Entwicklungen und deren Umsetzungsmöglichkeiten wurde während der Konzeptdarlegung nicht auf ein spezifisches Set von Programmier- und Skriptsprachen sowie auf konkrete Webtechnologien verwiesen. Eine genaue Spezifizierung sollte im Zuge einer konkreten Umsetzung erarbeitet werden. Allerdings sei darauf hingewiesen, dass beispielsweise die Gestaltung der Plattform auf mobilen Endgeräten ein weiterer interessanter Bereich ist, der bei einer Umsetzung beachtet werden sollte. Dies wurde bereits anhand einiger Beispiele, wie dem Transport von Falldaten oder auch der Einbindung von Veranstaltungen, verdeutlicht und könnte insbesondere die Integration der Plattform in den zahnärztlichen Alltag weiter unterstützen, da zahlreiche praktische Funktionen unabhängig vom PC verfügbar wären. Ob als native Applikation für die mobilen Systeme oder als mobile Webanwendung, da in Zukunft das mobile Web ubiquitär sein wird, hätte eine Umsetzung, die diese Optionen außer Acht lässt, kaum Innovationspielraum.

Ferner ist es wahrscheinlich, dass, über die bereits ausgeführten Beispiele hinaus, die Integration mit in Zukunft verfügbaren Informationssystemen oder Datenbanken aktiv verfolgt werden muss. Derzeit scheint es diverse Ansätze zum Datenmanagement innerhalb der Zahnarztpraxen zu geben, allerdings fehlen scheinbar flächendeckende Standards und Konventionen sowie sinnvolle Schnittstellen zur Verknüpfung. Oftmals löst die digitale Technik punktuelle Probleme ohne dass ein zusammenhängendes Konzept entwickelt wird. Wie in vielen anderen Berufszweigen wird sich diese Situation rapide ändern und es werden de-facto Standards für Informations- und Datenverarbeitung entstehen. Daher scheint es mit Blick auf diese Tendenzen durchaus sinnvoll auch diesbezügliche Vorkehrungen in einer Umsetzung zu berücksichtigen. Wie wir insbesondere am Beispiel der Annotationen ge-

zeigt haben ist dazu nicht unbedingt immer eine technische Neuentwicklung nötig. Es besteht gerade im Internet häufig die Möglichkeit, externe Dienstleistungen zu integrieren und über Schnittstellen für sich nutzbar zu machen.

Für eine erfolgreiche Wissensarbeit ist es von höchster Bedeutung, dass es sich um eine klare und konsistente Problemlösung handelt, daher bildet die Struktur der Werkzeuge zur Fallbesprechung einen wesentlichen Schwerpunkt in diesem Konzept. Die mannigfaltigen Möglichkeiten zur Artikulation anhand von multimedialen Elementen haben das Ziel, eine Problemfokussierung zu schaffen und somit Handlungsoptionen bereitzustellen und darüber hinaus Reflexionspotenziale innerhalb dieser Diskussionsmöglichkeiten freizusetzen. Unter Zuhilfenahme der Werkzeuge, welche im Rahmen einer strukturalen Medienbildung zur Verfügung stehen, war es möglich, Lern- sowie besonders auch Bildungspotenziale zu identifizieren und anschließend für die Entwicklung des Konzepts nutzbar aufzubereiten.

Im Anschluss an diese Arbeit sollte es möglich sein, eine Produktionsvorlage in Form eines Pflichtenhefts zu entwerfen und hierbei die jeweiligen Anforderungen der einzelnen Elemente mit der notwendigen Priorität auszuformulieren und somit umsetzbare Module zu erarbeiten. Mit Blick auf die Bereitstellung, also das Hochladen und Aufbereiten von Videoelementen, müssen grundlegende Aspekte, wie die technische Verfügbarkeit sowie die individuellen Kenntnisse des jeweiligen Nutzers, welcher Videos bereitstellt, berücksichtigt werden.

Weitere Untersuchungen könnten sich explizit diesem Problemfeld widmen und die visuelle Artikulation als auch die didaktische Aufbereitung medialer Elemente behandeln. Im Zuge einer Integration auf einer Webplattform sind hierbei zwei Punkte von wesentlicher Bedeutung. Erstens müssen die Informationen technisch als auch didaktisch so aufbereitet werden, dass sie dann im Rahmen der Onlinelösung integriert werden können. Es geht hierbei einerseits um die Form und andererseits um die Inhalte selbst. Während man davon ausgehen kann, dass die Inhalte ein hohes Maß an Individualität aufweisen, ist es denkbar, dass es zu formalen Aspekten durchaus standardisierte Lösungsvorschläge geben kann. Diese würden zugleich die Handlungssicherheit und unter Umständen auch die Bereitschaft zur Generierung von filmischen Materialien bereichern. Zweitens muss die Onlineplattform ein ho-

hes Maß an Flexibilität hinsichtlich der Diskussionsoptionen, wie im Konzept anhand des Austauschs der Multimediafragmente, beschrieben sowie eine ausgereifte, technische Infrastruktur zur Repräsentation der aufbereiteten Daten bereitstellen können. Im Zuge dessen scheint es zunächst sinnvoll zwischen redaktionellen Inhalten und von den Nutzern generierten Fällen zu differenzieren.

Unabhängig davon, dass dieses Konzept den vollen technischen Umfang einer konkreten Umsetzung nicht abdecken kann und soll, muss beachtet werden, dass eine soziale Struktur, wie sie auf der Plattform mit der Zeit entstehen sollte, sich kontinuierlich weiterentwickelt und entsprechend durchgängig betreut werden muss. Nicht umsonst beschäftigen professionelle Anbieter von Plattformen zur Online-Vergemeinschaftung in aller Regel eigene Community-Manager, die für die Entwicklung auch auf nicht-technischer Ebene verantwortlich zeichnen. Aber auch mit Blick auf eine Bereitstellung der Inhalte sowie der Verwaltung der Informations- und Wissensbestände kann sich eine Form der redaktionellen Betreuung als hilfreich erweisen. Es ist nicht möglich im Vorhinein abzusehen, wie sich eine Gemeinschaft in Abhängigkeit von dem verfügbaren sozialen Raum entwickeln wird. Die nötigen Prozesse sind hochgradig komplex und verlaufen selten nach Plan. Daher ist es wahrscheinlich, dass früher oder später Reibungspunkte zwischen den Ansprüchen der Nutzer und den Möglichkeiten der Plattform entstehen, auf die man zeitnah reagieren muss. Dies kann im einfachen Fall dazu führen, dass technische Features nachgerüstet oder sich als überflüssig herausstellen und entfernt werden sollten. Möglicherweise können aber auch strukturelle Änderungen nötig werden, wenn man anhand der Auswertung von Nutzungsdaten feststellt, dass die Nutzer anders agieren als ursprünglich antizipiert. Neuen und insbesondere auch subversiven Nutzungsformen von Teilen der Plattform sollte insofern Aufmerksamkeit gewidmet werden, als dass sie zeigen können, was die Nutzer tatsächlich wollen oder brauchen. Häufig ist ihnen dies nicht bewusst und kann auch nicht abgefragt werden. Insbesondere weil das Internet noch ein junges Medienphänomen ist und die Vergangenheit gezeigt hat, wie rapide die Entwicklung schon innerhalb einer Dekade verlief, können sich auch die Ansprüche der Nutzer schlagartig ändern. Eine solide Erhebung von Nutzerdaten und eine regelmäßige Evaluation sollten daher bei einer konkreten Umsetzung nicht vernachlässigt werden. Feedback aus den Daten aber

auch direkt von den Nutzern muss konsequent in die Weiterentwicklungsprozesse einfließen.

Die Interviews waren für uns ein essentielles Mittel, um Zugang zur Zielgruppe und ihren Handlungsmustern zu bekommen. Wenn auch die Auswertung der Daten zahlreiche Hinweise und die daraus abgeleiteten Kategorien durchaus eine solide Grundlage für das entwickelte Konzept bieten, so konnte natürlich nicht jeder Aspekt, der uns für das Konzept bedeutsam erschien, auch deutlich aus dem Material abgeleitet werden. In Vorbereitung auf eine konkrete Umsetzung des Konzeptes wäre es sicherlich sinnvoll, womöglich sogar unter Berücksichtigung der beschriebenen Aspekte und Funktionen, eine Erhebung mit breiterer Basis in der Zielgruppe durchzuführen. Da unsere Erkenntnisse natürlich nicht repräsentativ sein können, ließen sich so vielleicht Eindrücke, die wir in der Auswertung expliziert haben, verifizieren. Darüber hinaus fokussiert diese Arbeit aus naheliegenden Gründen die Berufsgruppe der Zahnärzte in Deutschland und deren Struktur als Profession. Aus den Ausführungen zur historischen Entwicklung lässt sich aber entnehmen, dass gewisse Disparitäten der deutschen Zahnarztprofession im internationalen Vergleich bestehen. Einerseits wäre es also interessant festzustellen, ob diese Unterschiede auch eine veränderte Kultur zum Austausch von Erfahrungswissen beinhalten und ob daher also in anderen Ländern schon Fortschritte auf diesem Gebiet gemacht wurden. Im Rahmen der Recherchen konnten wir keine Lösung finden, welche der hier vorliegenden Konzeptidee hinreichend nah ist. Eine Vielzahl von Onlinelösungen ist technologiegetrieben und verfehlt somit das Ziel, den Nutzer adäquat in Lern- und Bildungsprozesse zu integrieren und somit die anfängliche Motivation in eine kontinuierliche und aktive Partizipation zu transformieren. Darüber hinaus ist die Bereitstellung der Technologien allein kein Garant für funktionierende soziale Systeme. Dies ist jedoch besonders dann wichtig, wenn es um Wissensarbeit geht.

Letztendlich können wir unseren Vorschlag eines Konzeptes, mit Blick auf die festgestellten Entwicklungen in der Professionalisierung am Beispiel der Zahnärzte, als einen innovativen Ansatz innerhalb der Bemühungen verorten, die Rolle des Experten trotz rapider gesellschaftlicher Veränderungen aufrechtzuerhalten. Die strukturellen Änderungen erscheinen uns als professionsübergreifendes Phänomen und es

wird zu klären sein, inwiefern unsere Vorschläge praktisch umsetzbar und möglicherweise auch auf andere Professionen übertragbar sind. Da erfahrungsbasierte, fallspezifische Entscheidungen beispielsweise auch im juristischen Bereich von Bedeutung sind, kann vermutet werden, dass Werkzeuge und Methoden, wie wir sie hier beschreiben, in angepasster Form übertragen werden könnten. Die neuen Medien, das wird immer deutlicher, haben schon auf vielen gesellschaftlichen Ebenen Änderungen angestoßen und traditionelle Modelle herausgefordert oder gar ins Wanken gebracht. Der Experte ist in der modernen Gesellschaft eine zentrale Stütze auf der Suche nach Orientierung und läuft dabei auch selbst Gefahr eben diese zu verlieren. Die Herausforderung der Medienbildung besteht darin, dass mit Hilfe der bereitgestellten methodischen Werkzeuge Optionen aufgezeigt und neue Möglichkeiten zur Bewältigung der hier beschriebenen Problemstellungen erschlossen werden können.

7 Literatur

Ansorg, Jörg; Betzler, Michael (2006): Von der kontinuierlichen medizinischen Fortbildung zur kontinuierlichen professionellen Entwicklung am Beispiel der chirurgischen Fortbildung. In: Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforsch - Gesundheitsschutz 49 (5), S. 426–432.

Beck, Ulrich (1988): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. 5. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Blackmore, Chris (2010): Social Learning Systems and Communities of Practice. 1. Aufl. London: Springer-Verlag London Limited.

Bogner, Alexander; Menz, Wolfgang (2009): Das theoriegenerierende Experteninterview. In: Experteninterviews. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss, S. 61–98.

Bunz, Mercedes (2008): Vom Speicher zum Verteiler. Die Geschichte des Internet. Berlin: Kulturverlag Kadmos.

Brinkmann, Ulrich, Seifert, Matthias (2001): „Face to Interface“: Zum Problem der Vertrauenskonstitution im Internet am Beispiel von elektronischen Auktionen. In: Zeitschrift für Soziologie 30, H. 1, S. 23-47.

Combe, Arno (Hrsg.) (2002): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. 4. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Combe, Arno; Helsper, Werner (1996): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. 1. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Dick, Michael; Wasian, Franziska (2011): Kollegiale Visitationen als Methode Reflexiver Professioneller Entwicklung. In: *Organisationsberat Superv Coach* 18 (1), S. 49–65.

Diekmann, Andreas, Wyder, David (2002): Vertrauen und Reputationseffekte bei Internet-Auktionen. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 54, S. 674-693.

- Dieterich, Anja (2006): *Eigenverantwortlich, informiert und anspruchsvoll ... Der Diskurs um den mündigen Patienten aus ärztlicher Sicht*. Berlin: WZB.
- Faure, Edgar (1973): *Wie wir leben lernen. Der Unesco-Bericht über Ziele und Zukunft unserer Erziehungsprogramme*. Reinbeck: Rowohlt.
- Flick, Uwe (1996): *Qualitative Forschung. Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften*. 2. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verl (Rowohlts Enzyklopädie, 546).
- Fues, Johannes (2009): *Management auf Zeit in Deutschland*. Kath. Univ, Wiesbaden, Eischstätt-Ingolstadt.
- Glaser, Barney G.; Strauss, Anselm L. (1967): *The discovery of grounded theory; Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Pub. Co.
- Granovetter, Mark S. (1973): *The strength of weak ties*. In: *The American journal of sociology* 78 (6), S. 1360–1380.
- Hara, Noriko (2008): *Communities of Practice*. Dordrecht: Springer.
- Hartmann, Heinz (1972): *Arbeit, Beruf, Profession*. In: Thomas Luckmann und Walter Michael Sprondel (Hg.): *Berufssoziologie*. Köln: Kiepenheuer & Witsch, S. 36–52.
- Holzer, Boris (2006): *Netzwerke*. Bielefeld: Transcript.
- Honneth, Axel (2010): *Das Ich im Wir. Studien zur Anerkennungstheorie*. 1. Aufl. Berlin: Suhrkamp.
- Jones, Steve (Hrsg.) (1998): *Doing internet research. Critical issues and methods for examining the net*. Thousand Oaks [etc.]: Sage.
- Jörissen, Benjamin (2007): *Informelle Lernkulturen in Online-Communities. Mediale Rahmungen und rituelle Gestaltungsweisen*. In: *Lernkulturen im Umbruch*. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss, S. 184–219.
- Jörissen, Benjamin; Marotzki, Winfried (2008): *Neue Bildungskulturen im Web 2.0. Artikulation, Partizipation, Syndikation*. In: *Internet - Bildung - Gemeinschaft*. Wies-

baden: VS, Verl. für Sozialwiss (Medienbildung und Gesellschaft ;, Bd. 1), S. 203–225.

Jörissen, Benjamin; Marotzki, Winfried (2009): Medienbildung - Eine Einführung. Theorie - Methoden - Analysen. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.

Kuhlmann, Ellen (1996): Die Professionalisierung der Zahnmedizin in Deutschland. In: *Journal of Public Health* 4, S. 54–69.

Li, Yunjia; Wald, Mike; Gary Wills (2011): Interlinking Multimedia Annotations. In: *Web Science 2011*, 14 – 18 Juni 2011, Koblenz, Germany. Online verfügbar unter http://www.websci11.org/fileadmin/websci/Posters/32_paper.pdf [20.06.2011]

Luckmann, Thomas; Sprondel, Walter Michael (Hg.) (1972): Berufssoziologie. Köln: Kiepenheuer & Witsch.

Marotzki, Winfried (2003): *Online-Ethnografie - Wege & Ergebnisse zur Forschung im Kulturraum Internet*. In: Bachmair, Ben / Diepold, Peter / de Witt, Claudia (Hrsg.): *Jahrbuch für Medienpädagogik*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Möller, Erik (2005): *Die heimliche Medienrevolution - Wie Weblogs, Wikis und freie Software unser Leben verändern*. Hannover (Heise Zeitschriften Verlag GmbH & Co KG)

Mühlenbeck, Frank; Skibicki, Klemens (2007): *Community-Marketing-Management. Wie man Online-Communities im Internet-Zeitalter des Web 2.0 zum Erfolg führt*. Norderstedt: Books on Demand.

Neuweg, Georg Hans (2004): *Könnerschaft und implizites Wissen. Zur lehr- lerntheoretischen Bedeutung der Erkenntnis- und Wissenstheorie Michael Polanyis*. 3. Aufl. Münster [u.a.]: Waxmann.

O'Reilly, Tim (2005): *What Is Web 2.0 - Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Online verfügbar unter <http://www.oreillyn.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> [20.06.2011]

- Polanyi, Michael (1990): Implizites Wissen. 1. Aufl., 6. [Dr.]. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Porschen, Stephanie (2008): Austausch impliziten Erfahrungswissens. Neue Perspektiven für das Wissensmanagement. 1. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden.
- Puig, Vincent; Sauret, Nicolas; l'Hour, Yves-Marie; Monnin, Alexandre Video-book: a collaborative polemic-based video annotation platform. Online verfügbar unter <http://www.iri.centrepompidou.fr/wp-content/uploads/2010/10/mm1569323815.pdf> [20.06.2011]
- Rheingold, Howard (2000): Tools for thought. The history and future of mind-expanding technology. Cambridge Mass. [etc.]: MIT Press.
- Reeves, Byron; Read, J. Leighton (2009): Games at work. How games and virtual worlds are changing the way people work and businesses compete. Boston, Mass: Harvard Business Press.
- Riepl, Wolfgang (1972): Das Nachrichtenwesen des Altertums. Hildesheim, New York: G. Olms.
- Ries, Hans Peter; Schnieder, Karl Heinz; Althaus, Jürgen; Großbölting, Ralf; Voss, Martin (2008): Zahnarztrecht. Praxishandbuch für Zahnmediziner. 2., aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Springer.
- Ryle, Gilbert (1990, c1949): The concept of mind. Harmondsworth, England: Penguin Books.
- Schmidt, Axel (2008): Profession, Professionalität, Professionalisierung. In: Lehr(er)buch Soziologie. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss, S. 835–864.
- Sevsay-Tegethoff, Nese (2007): Bildung und anderes Wissen. Zur "neuen" Thematisierung von Erfahrungswissen in der beruflichen Bildung. 1. Aufl. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss.

Steinke, I. (1999): Kriterien qualitativer Forschung: Ansätze zur Bewertung qualitativ-empirischer Sozialforschung. Weinheim: Juventa.

Stieglitz, Eric J. (2007): Anonymity on the Internet. How does it work, who needs it, and what are its policy implications? In: Cardozo Arts & Entertainment Law Journal (24/3).

Strauss, Anselm L.; Hildenbrand, Astrid (op. 1994): Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung. München: W. Fink.

Thiedeke, Udo (2003): Virtuelle Gruppen: Charakteristika und Problemdimensionen: Westdeutscher Verlag.

Thielsch, Meinald T.: Ästhetik von Websites. Münster, Westf, Münster: Monsenstein und Vannerdat.

Walther, Winfried: Dick Michael (2007): Strategie für lebenslanges Lernen. In Zahnärztliche Mitteilung, 97, Nr. 16, Seite 74-78.

Wiater, Werner (2007): Wissensmanagement. Eine Einführung für Pädagogen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Wenger, Etienne C. (2002): Cultivating Communities of Practice. Unter Mitarbeit von Richard McDermott und William M. Snyder. Massachusetts: Harvard Business School Press.

Willems, Herbert (Hrsg.)(2008): Lehr(er)buch Soziologie. Für die pädagogischen und soziologischen Studiengänge Band 2.

8 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Aufteilung einzelner Bereiche aus Perspektive des Nutzers Y.....	104
Abbildung 2 Grafik zum Nutzerkarma	116
Abbildung 3 Schematische Darstellung des Annotationssystems.....	119
Abbildung 4 Relevanzmodell zu den Medienfragmenten	124
Abbildung 5 Schema der Fallbesprechung	130
Abbildung 6 Relevanzmodell zur Fallbesprechung.....	131

9 Anhang

CD mit folgendem Inhalt:

- Transkripte der sechs Interviews
- Dokumentationsbögen aller Interviews
- Kodestrukturen
- Visualisierung der Kategorienbildung
- Übersicht zur Autorenschaft