

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Vorwort</b>	vii
<b>Inhaltsverzeichnis</b>	ix
<b>1. Einleitung</b>	1
<b>2. Begriffliche Grundlagen</b>	5
2.1 Groupware	5
2.1.1 Definition von Groupware	5
2.1.2 Funktionale Klassifikation von Groupware	10
2.2 Technische Flexibilität	25
2.2.1 Zur Notwendigkeit technischer Flexibilität	25
2.2.2 Dimensionen technischer Flexibilität	29
2.2.3 Konzepte der Realisierung technischer Flexibilität	34
2.3 Groupware-spezifische Konflikte	40
<b>3. Ansätze zum Umgang mit Konflikten bei Groupware</b>	49
3.1 Zur Existenz groupware-spezifischer Konflikte	49
3.1.1 Konflikte in einzelnen Fallstudien	50
3.1.2 Konflikte in einer explorativen Feldstudie	53
3.1.3 Zusammenfassung	55
3.2 Analyse des Konfliktpotentials mittels (grund)rechtlicher Evaluation	56
3.2.1 KORA - Eine Methode zur Konkretisierung rechtlicher Gestaltungsvorschläge	56
3.2.2 Gestaltungsanforderungen an (infrastrukturelle) Kommunikationssysteme	59
3.3 Technische Mechanismen des Konfliktmanagements	63
3.4 Zusammenfassung	70

<b>4. Entwicklung von Konfliktregelungsmechanismen</b>	73
4.1 Konfliktregelung in der Konflikttheorie	73
4.2 Besonderheiten der Regelung groupware-spezifischer Konflikte	78
4.3 Technische Mechanismen der Konfliktregelung	82
4.3.1 Einseitige Steuerbarkeit	84
4.3.2 Gegensteuerbarkeit	86
4.3.3 Aktivierungsbezogene Transparenz	88
4.3.4 Intervenierbarkeit	89
4.3.5 Aushandelbarkeit	91
4.3.6 Kommentierbarkeit	99
4.3.7 Zusammenfassung	101
4.4 Erweiterung des Rollenkonzeptes	102
4.5 Zusammenfassung	105
<b>5. Evaluation ausgewählter Mechanismen der Konfliktregelung</b>	107
5.1 Methode	107
5.2 Hypothesen	122
5.3 Ergebnisse	123
5.4 Diskussion	127
<b>6. Konfliktmanagement bei Groupware</b>	129
6.1 Anforderungen an ein flexibles Konfliktmanagement	129
6.2 Implementierung flexibler Konfliktregelungsmechanismen	136
6.2.1 Erweiterung der Grundfunktion	140
6.2.2 Konfigurationsdatensätze	147
6.2.4 Zustandsspeicher	149
6.2.4 Übergabeparameter	150
6.2.5 Praktische Aspekte	153
6.3 Exemplarische Implementierungen	157
6.4 Zusammenfassung	159
<b>7. Ansätze zu einer menschengerechten Regelung von Konflikten in Groupware</b>	161
7.1 Konflikte bezüglich der Arbeitsteilung	167

7.2 Konflikte beim Umgang mit personenbezogenen Daten	173
7.3 Konflikte bei technisch vermittelter Kommunikation	179
7.4 Zusammenfassung und Ausblick	184
<b>8. Konfliktmanagement bei Kommunikationssystemen</b>	<b>187</b>
8.1 Klassifikation der Funktionalität von Kommunikationssystemen	189
8.1.1 Verbindungsaufbau	190
8.1.2 Dringlichkeitsindizierung	190
8.1.3 Unterstützung bei der Empfänger Auswahl	190
8.1.4 Verbindungsempfang	191
8.1.5 Unterstützung des Verbindungsempfangs	192
8.1.6 Verbindungsausrichtung	193
8.1.7 Verbindungsausweitung	194
8.1.8 Inhaltsbeschreibung	195
8.1.9 Referenzierung	195
8.1.10 Ereignisdienst	196
8.1.11 Verbindungsabbruch	196
8.1.12 Zusammenfassung	196
8.2 Vorschläge zur Regelung der Konfliktpotentiale	198
8.2.1 Verbindungsetablierung	200
8.2.2 Verbindungsausrichtung	203
8.2.3 Ereignisdienst	207
8.2.4 Zusammenfassung	208
8.3 Aspekte der Implementierung eines flexibilisierten Konfliktmanagements	208
<b>9. Konfliktmanagement bei Vorgangsbearbeitungssystemen</b>	<b>215</b>
9.1 Klassifikation der Funktionalität	217
9.1.1 Vorgangsbearbeitungssysteme im deskriptiven Modus	218
9.1.2 Vorgangsbearbeitungssysteme im Leitfaden- und präskriptiven Modus	222
9.1.3 Zusammenfassung	228
9.2 Vorschläge zur Regelung der Konfliktpotentiale	229
9.2.1 Vorgangsmodellierung und -modifizierung	230
9.2.2 Initialisieren und Zurücksetzen	231

9.2.3 Dokumentübergabe und -empfang	233
9.2.4 Bearbeitungsschritt-immanente Funktionen	234
9.2.5 Modifizieren eines Vorgangs	235
9.2.6 Ereignisdienst	236
9.2.7 Zusammenfassung	237
9.3 Aspekte der Implementierung eines flexibilisierten Konfliktmanagements	238
<b>10. Zusammenfassung</b>	<b>243</b>
<b>Anhang A: Konventionen der Petri-Netz-Darstellung</b>	<b>249</b>
<b>Anhang B: Regelung von Konfliktpotentialen in Kommunikationssystemen</b>	<b>252</b>
Dringlichkeitsindizierung	252
Unterstützung des Verbindungsaufbaus	253
Unterstützung des Verbindungsempfangs	254
Verbindungsausweitung	256
Inhaltsbeschreibung	257
Referenzierung	257
Verbindungsabbruch	258
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>259</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>263</b>
<b>Literatur</b>	<b>265</b>