

Inhalt

Vorwort	IX
1 Einleitung	1
2 Grundlagen der Telekooperation	5
2.1 Zum Begriff der Telekooperation.....	5
2.2 Formen der Telekooperation	7
2.2.1 Telearbeit.....	7
2.2.2 Virtuelle Teams	9
2.2.3 Virtuelle Abteilungen und Virtuelle Unternehmen.....	10
2.2.4 Virtuelle Gemeinschaften und Virtuelle Netzwerke	13
2.3 Potenziale der Telekooperation	14
2.3.1 Unternehmensbezogene Potenziale	14
2.3.2 Potenziale der Aufbau- und Ablauforganisation.....	15
2.3.3 Potenziale auf der Ebene der Arbeitsausführung.....	16
2.3.4 Potenziale auf gesellschaftlicher Ebene.....	17
2.4 Anforderungen der Telekooperation	17
2.4.1 Organisationale Anforderungen.....	17
2.4.2 Anforderungen an Teamprozesse.....	17
2.4.3 Anforderungen an die Mitarbeiter	18
2.4.4 Anforderungen an die Führungskräfte	19
2.4.5 Gesellschaftliche Herausforderungen	20
2.5 Effektivität und Effizienz telekooperativer Arbeit.....	21
2.5.1 Befunde in feldexperimentellen und laborexperimentellen Studien.....	21
2.5.2 Befunde mit organisationalen computergestützten Arbeitsgruppen.....	23
2.5.3 Wirtschaftlichkeit.....	25
2.5.4 Zusammenfassende Bewertung	26
2.5.5 Ein Rahmenmodell der Telekooperation	31

3	Strukturelle Merkmale der Telekooperation	33
3.1	Aufgabenbezogene Merkmale.....	33
3.1.1	Komplexität	36
3.1.2	Aufgabeninterdependenz	37
3.1.3	Strukturiertheit.....	39
3.2	Medien und Kommunikationsinfrastruktur	40
3.2.1	Merkmale von Medien.....	40
3.2.2	Art der Unterstützung	42
3.2.3	Telekommunikationsanwendungen (GCSS).....	43
3.2.4	Projektplanungs- und Steuerungssoftware	44
3.2.5	Interaktivität.....	45
3.2.6	Synchronität.....	46
3.3	Gruppenstruktur.....	46
3.3.1	Virtualität	47
3.3.2	Prozessstadium	48
3.3.3	Heterogenität	49
3.4	Personenbezogene Merkmale.....	51
3.4.1	Fähigkeiten und Fertigkeiten von Mitarbeitern	53
3.4.2	Motive von Mitarbeitern	55
3.5	Ressourcen.....	56
3.5.1	Vorbereitende Maßnahmen	56
3.5.2	Unterstützung.....	56
3.5.3	Entlohnungssysteme und Incentives.....	57
3.5.4	Teamtraining	59
3.6	Weitere strukturelle Einflussfaktoren	60
3.7	Zusammenfassung.....	61
4	Prozessorientierte Merkmale der Telekooperation	63
4.1	Führung virtueller Teams	63
4.1.1	Electronic Performance Monitoring	64
4.1.2	Management by Objectives	65
4.1.3	Selbststeuernde virtuelle Teams	68
4.1.4	Coaching.....	70
4.1.5	Personalentwicklung.....	71
4.2	Kommunikation in virtuellen Teams	75
4.2.1	Regeln für die Kommunikation mit elektronischen Medien	76
4.2.2	Medienwahl	80
4.2.3	„Flaming“ und Eskalation von Konflikten	83
4.2.4	Nicht-aufgabenbezogene Kommunikation	84

4.3	Motivation und Emotionen.....	86
4.3.1	Motivation und Vertrauen	86
4.3.2	Teamidentifikation	90
4.3.3	Arbeitszufriedenheit.....	91
4.4	Informationsverarbeitung	92
4.4.1	Produktion von neuen Informationen: Ideen generieren	93
4.4.2	Beschaffung vorhandener Informationen.....	93
4.4.3	Speicherung von Informationen: Wissensmanagement	94
4.4.4	Evaluation und Kombination von Informationen	96
4.4.5	Anwendung und Umsetzung von Entscheidungen	96
4.5	Konfliktmanagement.....	98
4.5.1	Aufgaben-, prozess- und beziehungsbezogene Konflikte.....	99
4.5.2	Strategien des Konfliktmanagements.....	102
4.6	Zusammenfassung	105
5	Phasen des Managements netzbasierter Kooperation	107
5.1	Aufbau und Konfiguration	108
5.2	Initiierung	109
5.3	Aufrechterhaltung und Regulation.....	110
5.4	Optimierung und Korrektur.....	111
5.5	Beendigung und Auflösung	113
5.6	Zusammenfassung	114
	Glossar	117
	Literatur	121
	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	139
	Stichwortverzeichnis	141