

# Wissensmanagement und organisationales Lernen im Netzwerk der österreichischen Zivilgesellschaft

Soziale Netzwerkanalyse am Beispiel der Salzburger Armutskonferenz

Oktober 2005 - Dezember 2006

## Ein Forschungsprojekt der ARGE „Wege zur Civil Society in Österreich“ der Österreichischen Forschungsgemeinschaft

beteiligte Institutionen:

- Institut für Wissenschaftstheorie, Universität Wien -
- FAS.research, Wien -
- Salzburger Armutskonferenz -

Durchführung:

DSA Dr. Martin Schaurhofer

### Ausgangslage

Im Bundesland Salzburg existiert seit 2001 das Salzburger Netzwerk gegen Armut und soziale Ausgrenzung. Dieses Netzwerk von mehr als 30 Organisationen und Personen zeichnet sich dadurch aus, dass es seit seiner Gründung von einem Koordinator hauptamtlich betreut wird, der zum Großteil vom Land Salzburg und der Caritas Salzburg finanziert wird.

### Fragestellungen

Forschungsziel ist es, zu erfahren, wie die Ressource Wissen ein Netzwerk konstituiert. Es soll erfasst werden, wie der Wissensaustausch und damit das organisationale Lernen im Netzwerk der Zivilgesellschaft passiert.

#### 1. Formen der Organisation des Netzwerkes:

- 1.1. Wie bildet sich ein Netzwerk der Zivilgesellschaft ab?
- 1.2. Wo sind die organisatorischen Stärken und Schwachpunkte im Netzwerk?
- 1.3. Welche Kooperation mit staatlichen und anderen Akteuren gibt es?

#### 2. Zivilgesellschaft als Wissensspeicher:

- 2.2. Welchen Stellenwert wird Wissen in der Arbeit von NGOs zugeschrieben?
- 2.3. Welche Methoden des Wissensmanagements werden angewandt?
- 2.4. Wie passiert organisationales Lernen im Netzwerk?

#### 3. Rolle, Strukturen und Dynamik von Kommunikationsprozessen:

- 3.1. Was braucht ein Netzwerk der Zivilgesellschaft zur Kommunikation nach innen?
- 3.2. Was braucht ein Netzwerk der Zivilgesellschaft zur Kommunikation nach außen?
- 3.3. Wie kann Wissen effizienter weitergegeben (nach innen und nach außen) werden?

#### 4. Diversity in der Zivilgesellschaft:

- 4.1. Worin unterscheiden sich die Positionen von Organisationen mit verschiedenen Zielgruppen und Aufgabenstellungen im Netzwerk?

### Methode

Die Soziale Netzwerkanalyse ist ein spezielles wissenschaftliches Instrument zur Erfassung und grafischen Darstellung informeller Kommunikations-, Informations- und Wissensströme in und zwischen Organisationen (so genanntes organizational mapping). Sie wird erstmals auf das zivilgesellschaftliche Netzwerk der Salzburger Armutskonferenz angewandt. Aufgrund der Ergebnisse der sozialen Netzwerkanalyse werden qualitative Methoden präzise appliziert: Strukturelle Beschaffenheiten, Wissensmanagement und organisationales Lernen im Netzwerk wurden in problemzentrierten Interviews mit den zivilgesellschaftlichen Akteuren hinterfragt und psychologisch erklärt werden. Die Entwicklung der einzelnen Forschungsschritte (Erstellung des Fragebogens, Netzwerkanalyse, Interviewleitfaden, Inhaltsanalyse der Interviews) werden von einer ExpertInnen-Fokus Gruppe begleitet, die aus zentralen, zivilgesellschaftlichen Akteuren unter Berücksichtigung von Genderdiversität (jeweils ein/e Vertreter/in von Attac Österreich, der Österreichischen Armutskonferenz, des Austrian Social Forums) zusammengesetzt sind.

## **Ergebnisse**

### **1. Formen der Organisation des Netzwerkes**

Die wichtigste Stärke heute ist der Netzwerkcharakter, durch den sich die Armutskonferenz themenzentriert entwickeln kann. Eine weitere organisatorische Stärken ist der sehr engagierte Koordinator der Armutskonferenz.

### **2. Zivilgesellschaft als Wissensspeicher**

Die Kooperation mit staatlichen Akteuren hat sich positiv entwickelt. Die Armutskonferenz wird als kompetentes ExpertInnenremium wahrgenommen.

Der Bedarf an Wissen ist unterschiedlich, weil die NGOs im Armutnetzwerk unterschiedliche Zielsetzungen haben. Einen geringeren Stellenwert hat grundsätzliches Wissen, welches nicht unmittelbar für den eigenen Arbeitsbereich Anwendung findet. Aber auch wenn die Ausprägung und der Bedarf an Wissen unterschiedlich sind, so bedarf es einer gemeinsamen Armut-Datenbank zur Vernetzung und als Planungs-Ausgangspunkt.

### **3. Rolle, Strukturen und Dynamik von Kommunikationsprozessen**

20 % der Arbeitszeit des Koordinators sind Kommunikation außerhalb des Netzwerkes, diesen stehen 30 % der Kommunikation innerhalb des Netzwerkes gegenüber. Die restliche Zeit verteilt sich auf persönlichen Wissenserwerb und Wissensbewahrung und Organisation als Einzelarbeit im Büro.

### **4. Diversity in der Zivilgesellschaft**

Es gibt so etwas wie einen latenten Interessenskonflikt zwischen den etablierten, klassischen Sozialeinrichtungen und anderen NGOs, die etwa selbstorganisiert sind und/oder Ehrenamtsarbeit machen, die andere Zugänge haben.