

Schriften zur Unternehmensentwicklung
Hrsg.: Max J. Ringlstetter

Simone Kansy

**Wechselwirkungen
zwischen Organisation
und Social Software
in der Wissensarbeit**



RESEARCH

Simone Kansy

**Wechselwirkungen zwischen Organisation
und Social Software in der Wissensarbeit**

GABLER RESEARCH

Schriften zur Unternehmensentwicklung

Herausgegeben von
Professor Dr. Max J. Ringlstetter

In dieser Schriftenreihe werden aktuelle Forschungsergebnisse im Bereich der Unternehmensentwicklung präsentiert. Die einzelnen Beiträge orientieren sich an Problemen der Führungs- bzw. Managementpraxis. Im Mittelpunkt stehen dabei die Themenfelder Strategie, Organisation und Humanressourcen-Management.

Simone Kansy

Wechselwirkungen zwischen Organisation und Social Software in der Wissensarbeit

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Max J. Ringlstetter



GABLER

RESEARCH

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

Dissertation Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, 2011

1. Auflage 2012

Alle Rechte vorbehalten

© Gabler Verlag | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2012

Lektorat: Marta Grabowski | Stefanie Loyal

Gabler Verlag ist eine Marke von Springer Fachmedien.

Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

www.gabler.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN 978-3-8349-3241-9

GELEITWORT

Die Arbeit von Simone Kansy beschäftigt sich mit dem allgegenwärtigen Phänomen der Relevanz von Wissen in der unternehmerischen Wertschöpfung und auf welche Art und Weise dieses mittels des Einsatzes neuartiger Technologien, wie z. B. Social Software, erfasst und weiterentwickelt werden kann. Dabei wird aufgezeigt, welchen Einfluss die Konfiguration der organisationalen Struktur auf die Nutzung dieser neuartigen Informations- und Kommunikationstechnologien von Akteure in der Wissensarbeit hat und welche Rückwirkungen aus der Technologieimplementierung auf die Konfiguration der organisationalen Struktur zu erwarten sind. Aus dieser Betrachtung werden letztlich konkrete Rückschlüsse auf Handlungsfelder für eine erfolgreiche Implementierung von Social Media zu Zwecken der Wissensarbeit aufgezeigt.

Trotz Relevanz dieser Thematik erstaunt es doch, dass bis heute weder fundierte noch umfassende Forschungsarbeiten vorliegen, welche sich zu einer Konzeptualisierung dieser Wechselwirkungen zwischen Struktur und Handeln in der Wissensarbeit mittels Social Software heranziehen lassen. Diese Forschungslücke wird von Simone Kansy systematisch und fundiert geschlossen: Entwickelt wurde ein theoretisch fundierter Bezugsrahmen zur Analyse der angesprochenen Wechselwirkungen, welcher Erkenntnisse aus den wissenschaftlichen Disziplinen Organisationstheorie, Soziologie und Wirtschaftsinformatik berücksichtigt und anschließend auf den Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit übertragen wird. Insbesondere aufgrund dieser Interdisziplinarität sind die Forschungsergebnisse als interessant und vielversprechend einzustufen.

Die Arbeit von Simone Kansy leistet somit einen wertvollen Beitrag für die wissenschaftstheoretische Betrachtung der Implementierung von Informations- und Kommunikationstechnologien in Organisationen. Angesichts der eingangs thematisierten Relevanz von Wissen in der unternehmerischen Wertschöpfung stellt die Arbeit einen „state-of-the-art“ Ansatz zur Implementierung von Social Media in der Wissensarbeit innerhalb von Organisationen wie z. B. Unternehmen dar. Damit soll die Arbeit sowohl als inspirierende Informationsquelle für weitere Forschungsbemühungen des akademisch orientierten Lesers dienen als auch dem Praktiker Ideen und konkrete Hinweise für die Implementierung von Social Media in der unternehmerischen Wissensarbeit an die Hand geben.

VORWORT

Mein Interesse an Fragenstellungen rund um den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Organisationen beruht letztlich auf zwei Tatsachen: Erstens habe ich bereits privat als „Digital Native“ recht früh Gefallen an der Nutzung neuartiger Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) gefunden. Zweitens habe ich mich im Rahmen meiner Diplomarbeit zum Einsatz von Weblogs in der Wissensarbeit erstmals wissenschaftlich mit dem Thema IKT in Organisationen auseinandergesetzt. Da mich dieses Themengebiet derart faszinierte, wurde ich in meinem Entschluss bestärkt, eine Karriere als wissenschaftliche Mitarbeiterin anzustreben, um mein bereits existentes Wissen zu diesem Forschungsgebiet zu vertiefen.

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen Personen recht herzlich bedanken, die mich während meiner Promotionszeit begleitet und für fachlichen Rat und Tat zur Seite gestanden haben. Mein besonderer Dank gilt diesbezüglich zuallererst meinem Doktorvater, Prof. Dr. Max Ringlstetter. Er gewährte mir hohe akademische Freiheitsgrade und ermöglichte es mir so, meine eigenen Forschungsinteressen zu verfolgen. Darüber hinaus konnte ich aus dem persönlichen Austausch viele neue Perspektiven und Ideen generieren. Zugleich möchte ich mich ebenfalls recht herzlich bei Herrn Prof. Dr. Klaus Wilde für die Übernahme des Korreferats bedanken.

Hervorheben möchte ich an dieser Stelle aber auch, dass das inspirierende Lehrstuhlumfeld einen großen Beitrag zum Gelingen der Forschungsaktivitäten geleistet hat. Bereits im Rahmen meiner Diplomarbeit standen mir Prof. Dr. Stephan Kaiser und Dr. Gordon Müller-Seitz unterstützend zur Seite. Deren Anregungen haben nachhaltig und entscheidend die vorliegende Arbeit beeinflusst. Hervorzuheben sei auch mein Sparringspartner Dipl.-Kfm. Andreas Hauser, mit welchem ich gemeinsam empirische Untersuchungen zum Einsatz von Weblogs in der Wissensarbeit durchgeführt habe.

Bei der Ausarbeitung der Dissertation habe ich nicht nur moralische Unterstützung, sondern auch viele wertvolle inhaltliche Tipps vom gesamten Lehrstuhlteam erhalten. Dies trifft vor allem auf die Unterstützung durch meinen Bürokollegen Dipl.-Kfm. Tilo Polster zu: Nicht nur seine wertvollen Ratschläge sondern auch seine humorvolle Art und Weise haben meine Arbeit sowie das Arbeitsklima entscheidend beeinflusst. Geschätzt habe ich auch die zahlreichen Diskussionen mit dem gesamten Lehrstuhlteam. Angeregte und höchst interessante Diskussionen habe ich immer wieder mit denjenigen Kollegen geführt, mit welchen mich das Interesse an organisationstheoretischen Fragestellungen verbunden hat. Hierbei handelt es sich um Dipl.-Kfm. Christian Gebhardt, Dipl.-Kfm. Dragan Djurić, MBA und um Dipl.-Kfm. Christian Haas. Für

das angenehme Lehrstuhlklima sorgte dabei immer wieder auch Walburga Mosburger. Jerezit konnte man bei Ihr auf ein offenes Ohr vertrauen und man wurde prompt mit Rat und Tat unterstützt.

Abschließend gebührt mein herzlicher Dank meinen Eltern, Marianne und Frank Kansy, für kritische Kommentare und die moralische Unterstützung bei der Anfertigung dieser Arbeit. Da mich meine Eltern konsequent und jederzeit in allen Belangen unterstützt sowie an mich geglaubt haben, möchte ich ihnen diese Arbeit widmen. Letztlich möchte ich mich auch bei meiner Großmutter Berta Becker, welche mir in meiner Promotionszeit desöfteren finanziell unter die Arme gegriffen hat, recht herzlich bedanken. Ohne ihr Zutun wäre diese Arbeit sicherlich nicht möglich gewesen.

Simone Kansy

INHALTSVERZEICHNIS

GELEITWORT	V
VORWORT	VII
INHALTSVERZEICHNIS	IX
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XIII
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XV
EINFÜHRENDE BEMERKUNGEN	1
(1) Relevanz einer Konzeptualisierung der Wechselwirkungen	2
(2) Forschungsdefizite und Zielsetzung der Arbeit	6
(3) Zum weiteren Vorgehen	13
TEIL I: GENESE EINES THEORETISCHEN BEZUGSRAHMENS ZUR KONZEPTUALISIERUNG DER WECHSELWIRKUNGEN ZWISCHEN ORGANISATION UND IKT	15
I.1 Ansatzpunkte zur Charakterisierung von IKT in Organisationen	16
I.2 Gegenüberstellung existenter Konzeptualisierungen	23
I.2.1 Positivistische Perspektiven auf die Wechselwirkungen	24
(1) Modell des Technologischen Imperativs	25
(2) Modell der Strategischen Entscheidung	27
(3) Modell der Technologie als Auslöser strukturellen Wandels	30
I.2.2 Konstruktivistische Perspektiven auf die Wechselwirkungen	33
(1) Perspektive der sozialen Konstruiertheit der Technologie	33

(2)	Akteur-Netzwerk-Theorie	35
I.2.3	Die Perspektive der Strukturationstheorie als alternativer Konzeptualisierungsansatz	38
(1)	Strukturationstheoretische Grundlagen	39
(2)	Strukturationstheoretische Perspektive auf die Wechselwirkungen	49
I.3	Reflexion über das Spektrum bisheriger Forschungsbemühungen	53
I.3.1	Kritische Würdigung bisheriger Konzeptualisierungen	53
I.3.2	Identifikation des weiteren Forschungsbedarfes	60
I.4	Überlegungen zur Formulierung eines integrativen Bezugsrahmens.....	63
I.4.1	Materielle und soziale Charakteristika der IKT als Modalität	63
I.4.2	Konkretisierung von Einflussmöglichkeiten auf das Handeln der Akteure	68
(1)	Perspektive des Neo-Institutionalismus auf die organisationale Struktur	69
(2)	Rolle der Persönlichkeit organisationaler Akteure.....	76
I.4.3	Einfluss des Handelns der Akteure auf die Organisation.....	84
I.5	Zwischenbilanz: Elemente des integrativen Bezugsrahmens.....	90
TEIL II:	KONZEPTUALISIERUNG DER WECHSELWIRKUNGEN ZWISCHEN ORGANISATION UND IKT AM BEISPIEL DES EINSATZES VON SOCIAL SOFTWARE IN DER WISSENSARBEIT	93
II.1	Vorüberlegungen zu Wechselwirkungen aus dem Handeln von Akteuren in der Wissensarbeit	94

II.1.1	Überlegungen zur organisationalen Wissensarbeit.....	94
	(1) Abgrenzung von Wissen gegenüber verwandten Konstrukten	97
	(2) Organisationale Wissensarbeit als „knowing in practice“	100
II.1.2	Rolle von Struktur und Handeln organisationaler Akteure in der Wissensarbeit.....	104
	(1) Bedeutung organisationaler Strukturdimensionen für die Praxis der Wissensarbeit	104
	(2) Strukturgenese aus der Praxis der Wissensarbeit	109
II.1.3	Betrachtung der Wissensarbeit aus strukturationstheoretischer Perspektive	112
II.2	Wechselwirkungen: Einsatz von Social Software als Modalität in der Wissensarbeit.....	117
II.2.1	Social Software als kontemporäres Phänomen.....	119
II.2.2	Rolle materieller und sozialer Charakteristika für das Handeln der Akteure in der Wissensarbeit.....	131
II.3	Wechselwirkungen: Einflussmöglichkeiten auf das Handeln in der Wissensarbeit.....	134
II.3.1	Theoretisch-konzeptionelle Überlegungen zur Rolle der organisationalen Struktur sowie der Handlungsmächtigkeit von Akteuren	135
	(1) Strukturdimension der Signifikation und gemeinsames Unterfangen als Praxis der Wissensarbeit	136
	(2) Strukturdimension der Legitimation und wechselseitiges Engagement als Praxis der Wissensarbeit	139

(3) Strukturdimension der Domination und gemeinsames Repertoire als Praxis der Wissensarbeit	142
II.3.2 Empirische Untersuchung zur Handlungsmotivation organisationaler Akteure	145
(1) Grundlagen der empirischen Untersuchung.....	146
(2) Handlungsmotivation als Teilnahmebedingung an der Wissensarbeit	151
(3) Einfluss organisationaler Strukturelemente auf die Handlungsmotivation organisationaler Akteure.....	159
II.4 Wechselwirkungen: Einfluss des Handelns in der Wissensarbeit auf die Organisation	172
II.4.1 Kommunikatives Handeln im Rahmen der Bedeutungsaushandlung	172
II.4.2 Kommunikativ-sanktionierendes Handeln	174
II.4.3 Kommunikativ-machtbezogenes Handeln.....	176
II.5 Zwischenbilanz: Implikationen der Wechselwirkungen für Organisation und Akteur	180
SCHLUSSBETRACHTUNG	188
(1) Rekapitulation zentraler Ergebnisse.....	189
(2) Relativierende Anmerkungen	192
(3) Anregungen für weitere Forschungsbemühungen.....	194
LITERATURVERZEICHNIS	197

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. E-1:	Konzeptualisierung der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT als Erkenntnisinteresse der Arbeit	5
Abb. E-2:	Aufbau der Arbeit	13
Abb. I-1:	Struktur des Forschungsprozesses (Teil I)	16
Abb. I-2:	Charakterisierung der Informations- und Kommunikationstechnologie.....	20
Abb. I-3:	Modell des Technologischen Imperativs.....	26
Abb. I-4:	Modell der Strategischen Entscheidung	28
Abb. I-5:	Modell der Technologie als Auslöser strukturellen Wandels	31
Abb. I-6:	Grundstruktur der Strukturierungstheorie	41
Abb. I-7:	Konzept der „Reflexiven Handlungssteuerung“	42
Abb. I-8:	Vermittlung zwischen Struktur- und Interaktionsebene durch Modalitäten.....	45
Abb. I-9:	Gegenüberstellung existenter Konzeptualisierungen der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT	54
Abb. I-10:	Weiterer Forschungsbedarf zur Konzeptualisierung der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT	61
Abb. I-11:	Strukturierungsmodell der Technologie	66
Abb. I-12:	Arten von Institutionen mit korrespondierenden Wirk- und Durchsetzungsmechanismen	70
Abb. I-13:	Interaktionsentwürfe zur Vermittlung zwischen Interaktion und Persönlichkeitsstruktur der Akteure	77
Abb. I-14:	Die Eigensinnproblematik aus strukturierungstheoretischer Perspektive	81

Abb. I-15:	Bezugsrahmen zur Konzeptualisierung der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT.....	91
Abb. II-1:	Struktur des Forschungsprozesses (Teil II).....	93
Abb. II-2:	Alternative Perspektiven auf Wissen in Organisationen.....	95
Abb. II-3:	Daten, Informationen und Wissen.....	97
Abb. II-4:	Strukturierungstheoretische Perspektive auf die Wissensarbeit.....	115
Abb. II-5:	Systematik zur Klassifizierung der Funktionalitäten von Weblogs ...	126
Abb. II-6:	Kategorisierung von Social Software und Abgrenzung gegenüber anderen Formen der computervermittelten Kommunikation.....	128
Abb. II-7:	Kontrastierende Darstellung der Handlungsmotivation organisationaler Akteure	156
Abb. II-8:	Identifikation organisationaler Strukturelemente mit Einfluss auf die Handlungsmotivation der Akteure	160
Abb. II-9:	Zusammenhang zwischen dem Wandel „Interpretativer Schemata“ und einer Restrukturierung der Organisation	173
Abb. II-10:	Reziproke Wechselwirkungen zwischen organisationalen Normen, „Interpretativen Schemata“ und kommunikativem Handeln	175
Abb. II-11:	Machtbeziehungen im Spannungsfeld zwischen organisationaler Determiniertheit und Handlungsmächtigkeit des Akteurs	178
Abb. II-12:	Die Rolle organisationaler Ressourcen aus einer strukturierungstheoretischen Perspektive	179
Abb. II-13:	Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT am Beispiel des Einsatzes von Social Software in der Wissensarbeit.....	183
Abb. II-14:	Möglichkeiten der Verhaltenssteuerung organisationaler Akteure	184

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abb.	= Abbildung
Ajax	= Asynchronous JavaScript and XML
ANT	= Akteur-Netzwerk-Theorie
bspw.	= beispielsweise
bzw.	= beziehungsweise
ca.	= circa
CoP	= Community of Practice
CoPs	= Communities of Practice
d. h.	= das heißt
EFI	= Europäisches Forschungsinstitut
engl.	= englisch
et al.	= et alii
etc.	= et cetera
f.	= folgende
ff.	= fortfolgende
ggfs.	= gegebenenfalls
Hrsg.	= Herausgeber
HTML	= HyperText Markup Language
HTTP	= HyperText Transfer Protocol
IKT	= Informations- und Kommunikationstechnologie/n
insb.	= insbesondere
MLB	= Microsoft Longhorn Blogosphäre
NI	= Neo-Institutionalismus
OSS	= Open-Source Software
PBS	= practice-based studies
PoC	= Practices of a Community
RSS	= Really Simple Syndication

S.	= Seite
SCOT	= Social Construction of Technology
sog.	= so genannte/n/r
Sp.	= Spalte
u.	= und
u. a.	= und andere/ unter anderem
URL	= Uniform Resource Locator
vgl.	= vergleiche
WWW	= World Wide Web
XML	= extensible Markup Language
z. B.	= zum Beispiel
z. Dt.	= zu Deutsch
z. T.	= zum Teil

EINFÜHRENDE BEMERKUNGEN

Das Thema Wissensmanagement ist in den letzten Jahren verstärkt in den Fokus der Betriebswirtschafts- und Managementlehre gerückt.¹ Diese wachsende Popularität ist vor allem auch auf den Wandel von Industrie- zur Wissensgesellschaft zurückzuführen.² Dominierte in der Industriegesellschaft die organisationstheoretische Sichtweise des Scientific Managements von Taylor (1911), welche sich insbesondere durch eine technische und ingenieurwissenschaftliche Orientierung auszeichnet,³ begannen Sozialwissenschaftler⁴ Jahre später dieses Konzept einer von rationalem und instrumentellem Verhalten bestimmten Organisation zunehmend zu hinterfragen. Vielmehr wurden nun Organisationen als soziale Systeme begriffen,⁵ deren nachhaltiger Wettbewerbsvorteil größtenteils auf der Ressource Wissen basiert.⁶

Folglich wurden den zentralen Produktionsfaktoren in der Industriegesellschaft, nämlich Arbeit, Kapital und Boden, eine abnehmende Bedeutung für den Unterneh-

¹ Vgl. Al-Laham (2003), S. 1, Cook/ Brown (1999), S. 381, Davenport/ Prusak (1998), S. ix, Gherardi (2001), S. 131, Nonaka/ Peltokorpi (2006), S. 73. Wissensmanagement wird als Sammelbegriff für eine Vielzahl an Konzepten, Ansätzen und Instrumenten verwendet (Al-Laham 2003, S. 45ff., Amelingmeyer 2004, S. 7). Als Indikator für das starke Interesse am Thema Wissensmanagement dient eine vor kurzem durchgeführte bibliometrische Analyse. Seit dem Jahr 1975 haben 2727 Autoren insgesamt 1407 Publikationen zu diesem Thema veröffentlicht (Gu 2004, S. 171ff.).

² Es wird angenommen, dass sich die kontemporäre Gesellschaft in einem graduellen Wandel hin zu einer Wissensgesellschaft befindet (Bell 1975, S. 219ff., Drucker 1968, S. 247ff., Toffler 1990, S. 84ff.).

³ Grundlage dieser Erörterungen ist ferner die ontologische Perspektive des Positivismus (vgl. I.2). Im Mittelpunkt stehen hierbei Fragestellungen über die Gestaltung von Arbeitssystemen, zur Verbesserung der Funktionssicherheit und Produktivität. Der Taylorismus war auch mit einem extremen Ausmaß an Arbeitsteilung in Verbindung gebracht, welche eine Dequalifizierung der Arbeitnehmer und eine Dehumanisierung des Arbeitsplatzes zur Folge hat (Taylor 1911, S. 36).

⁴ Alle folgenden, eingeschlechtigten Formulierungen sind geschlechtsneutral zu verstehen.

⁵ Vgl. Barnard (1938), S. 65ff., Selznick (1948), S. 28ff. sowie Scott (2006), S. 203 für eine ähnliche Argumentation. Insbesondere die ontologische Perspektive des Konstruktivismus war später Grundlage einer Reihe von Veröffentlichungen (vgl. beispielhaft hierfür die Veröffentlichung „Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit“ von Berger/ Luckmann 1993). Eine einführende Diskussion dieser ontologischen Perspektiven erfolgt in I.2.

⁶ Vgl. Boisot (1998), S. 70ff., Nonaka (1994), S. 33, Prahalad/ Hamel (1990), S. 82ff., Spender (1996a), S. 56ff. Gemäß der Ressourcenbasierten Sicht des Unternehmens („Resource Based View of the Firm“) muss eine Ressource wertvoll, selten, unvollständig nachahmbar und nicht ersetzbar sein um es dem Unternehmen zu gestatten, einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil aufrecht zu erhalten (Barney 2002, S. 159ff.). Wissen erfüllt diese Anforderungen und kann daher als strategische Ressource betrachtet werden (Lado/ Wilson 1994, S. 702f., Nanda 1996, S. 104ff., Spender 1996a, S. 56).

menserfolg zugesprochen.⁷ Der Fokus liegt auf der Ressource Wissen als „wichtige Ursache wirtschaftlichen Wachstums“ (Heidenreich 2003, S. 25) und den Wissensarbeitern als „the leading social groups of the knowledge society“ (Drucker 1993, S. 3f.). Aufgrund dieser Wettbewerbsrelevanz hat nicht nur in wissensintensiven Branchen der Anteil von Wissen an der Wertschöpfung zugenommen,⁸ sondern beispielsweise auch in der verarbeitenden Industrie.⁹ Vor dem Hintergrund der aufgezeigten zunehmenden Bedeutung organisationalen Wissens für die unternehmerische Wertschöpfung, etablieren sich nun Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in den Unternehmen,¹⁰ wobei insbesondere Social Software zu Zwecken der Wissensarbeit verstärkt eingesetzt wird.¹¹

Somit erscheint es als lohnend, im Rahmen dieser Einführung einige Anmerkungen zu den Möglichkeiten und Implikationen aus dem Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit vorzunehmen (1). In diesem Zusammenhang wird auch auf eine mögliche Existenz von Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT, aus dem Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit, erstmalig eingegangen. Anschließend werden zentrale Defizite der Forschung identifiziert, um darauf aufbauend die Zielsetzung der Arbeit abzuleiten (2). In einem abschließenden Punkt soll der Aufbau der Arbeit knapp umrissen werden (3).

(1) Relevanz einer Konzeptualisierung der Wechselwirkungen

Im Folgenden wird einführend sowohl auf Möglichkeiten des Einsatzes von Social Software in der Wissensarbeit eingegangen (a) als auch Rahmenbedingungen für deren Einsatz in aller Kürze skizziert (b). Letztlich werden Notwendigkeit und Relevanz einer Konzeptualisierung der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT, am Beispiel des Einsatzes von Social Software in der Wissensarbeit, als Erkenntnisinteresse der vorliegenden Arbeit vorgestellt (c).

(a) Wurde in der Industriegesellschaft IKT, analog zu den zuvor thematisierten zentralen Produktionsfaktoren, noch zu Zwecken der Kostensenkung, Effizienz- und Produk-

⁷ Vgl. Hansen et al. (1999), S. 106. Vgl. für eine ähnliche Argumentation Drucker (1968), S. 248, Toffler (1990), S. 84f.

⁸ Vgl. Al-Laham (2003), S. 2, Boland/ Tenkasi (1995), S. 350, Drucker (1993), S. 7, Thimm (2002), S. 7.

⁹ Vgl. Grover/ Davenport (2001), S. 3.

¹⁰ Vgl. Argote et al. (2003), S. v, Thimm (2002), S. 7, Wagner/ Bolloju (2005), S. i.

¹¹ Vgl. Burg/ Pircher (2006), S. 26f., Oravec (2004), S. 768, Röhl (2006), S. 98. Vgl. II.2.1 für eine ausführliche Diskussion der Charakteristika von Social Software.

tivitätssteigerung eingesetzt, unterstützen diese (insb. Social Software) in der Wissensgesellschaft dagegen auch *Innovations-, Kreativitäts- sowie Kollaborationsprozesse* zur Förderung der Generierung von Wissen als wichtigste Ressource.¹² Einige empirische Untersuchungen zu diesen Einsatzmöglichkeiten von Social Software lassen vermuten, dass der potentielle Nutzen dieser IKT erkannt wurde, um ein Bestehen im wissensbasierten Wettbewerb langfristig zu sichern.¹³

Untersucht wurden hauptsächlich Möglichkeiten der Verarbeitung von vorhandenem und der Schaffung neuen Wissens in Organisationen. In diesem Zusammenhang etablierte sich in der wissenschaftlichen Forschung, insbesondere in den letzten Jahren, eine alternative Perspektive.¹⁴ Ausgehend von dem konventionellen Theorieverständnis von Wissen als materiellem Gebrauchsgegenstand und dem Wissensmanagement als Prozess der Kodifizierung zur Akkumulation von Wissen, stehen nunmehr komplexe und interaktive Prozesse im Rahmen des Abrufens, Generierens und Anwendens von Wissen im Vordergrund. Diese Perspektive, welche der vorliegenden Arbeit zu Grunde liegt, wird auch als „*Wissensarbeit*“ („*knowing in practice*“) bezeichnet und besagt, dass sich das Wissen in den Tätigkeiten und der Kommunikation organisationaler Akteure widerspiegelt. Organisationen stellen dezentralisierte und verteilte Wissenssysteme dar, welche es für eine Wissensgenese erforderlich machen, dass sich Akteure unter Zuhilfenahme von IKT miteinander vernetzen und kommunizieren.¹⁵

Obwohl die einführend erwähnten empirischen Erkenntnisse dem Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit einen potentiellen Nutzen bescheinigen und belegt wird, dass sonstige IKT für die Erfassung von Wissen weniger geeignet ist,¹⁶ existieren dennoch oftmals Bedenken hinsichtlich der organisationalen Implementierung von Social Software.¹⁷ Diese Tatsache lässt sich auch auf die im Folgenden zu erörternde Motivation der organisationalen Akteure als notwendige Teilnahmebedingung an der Wissensarbeit, zurückführen.

¹² Vgl. Grover/ Davenport (2001), S. 5ff. Vgl. Burgfeld (1998), S. 39ff. sowie I.1 für eine ausführliche Erörterung des Wandels der IKT im Unternehmen.

¹³ Vgl. Al-Laham (2003), S. 2, Davenport/ Prusak (1998), S. ix, Hansen et al. (1999), S. 106ff, Offsey (1997), S. 113. Folgende Veröffentlichungen geben einen Überblick über Unternehmen, welche Social Software einsetzen: Dearstyne (2007), S. 26ff., Mangelsdorf (2007), S. 51, McAfee (2006). Die erfolgreiche Implementierung von Social Software, insbesondere in der Produktentwicklung, dokumentieren Fallstudien von: Boutellier et al. (1998), Hameri/ Nihtila (1997) und Malhotra et al. (2001).

¹⁴ Vgl. hier und im Folgenden: Empson (2001), S. 812 sowie II.1.1 für eine ausführliche Diskussion unterschiedlicher Perspektiven auf die organisationale Wissensarbeit.

¹⁵ Vgl. Tsoukas (1996), S. 12ff. Vgl. I.1 für eine Konkretisierung des Technologiebegriffes.

¹⁶ Vgl. Davenport (2005), S. 85ff.

¹⁷ Vgl. Koch/ Richter (2008), S. 1.

(b) In der Forschung zur Wissensarbeit wurden *motivationale Aspekte*, am Beispiel der Entwicklung von Open-Source Software (OSS), bereits thematisiert.¹⁸ Festgestellt wurde, dass Interessenten bereitwillig einen Beitrag zur Erstellung der OSS leisten, mittels Nutzung von Social Software zur Zwecken der Kommunikation und Vernetzung. Allerdings wird vermutet, dass dieses Phänomen nicht zwangsläufig auch für den Unternehmenskontext zutreffen muss.¹⁹ Obwohl Unternehmen mittels Social Software bereits Rahmenbedingungen für einen reibungslosen Wissenstransfer geschaffen haben,²⁰ belegen einige empirische Untersuchungen aus dem Unternehmenskontext, dass die Implementierung von Social Software nicht immer zufriedenstellend verläuft.²¹ Mitarbeiter sind oftmals überhaupt nicht bereit, ihr Wissen weiterzugeben²² bzw. unwillig und wenig motiviert, die Social Software zu nutzen.²³ Somit wird deutlich, dass Voraussetzung für eine erfolgreiche computervermittelte organisationale Wissensarbeit unter anderem die Motivation hinsichtlich einer Partizipation der Mitarbeiter ist.

(c) Auf Basis der aufgezeigten Divergenz motivationaler Aspekte zwischen OSS- und Unternehmenskontext wird in der vorliegenden Arbeit vermutet, dass *organisationale Strukturelemente*²⁴ eine zentrale Rolle für die Motivation und damit auch für das primär kommunikative Handeln der Akteure mittels IKT in der Wissensarbeit spielen. Diese divergieren zwischen OSS- und Unternehmenskontext und üben somit einen direkten Einfluss aus, sowohl auf die Teilnahmeentscheidung organisationaler Akteure an der Wissensarbeit als auch auf die Art und Weise des computervermittelten Handelns.²⁵ Diese Vermutungen sollen nun als Erkenntnisinteresse der vorliegenden Arbeit theoretisch fundiert, konkretisiert sowie um eine Betrachtungsebene erweitert werden. Untersuchungen dokumentieren nämlich, dass die Implementierung von IKT und die damit verbundene Technologienutzung durch die Akteure auch eine *Modifika-*

¹⁸ Vgl. für eine ausführliche Erörterung der motivationalen Aspekte, hinsichtlich einer aktiven Partizipation im Rahmen der Entwicklung von OSS, hier und im Folgenden die Untersuchungen von Lakhani/ von Hippel (2003) und Hertel et al. (2003) sowie die Erörterungen in II.3.2, Punkt 2.

¹⁹ Vgl. für eine ausführliche Diskussion die Erkenntnisse aus den empirischen Untersuchungen von Kaiser et al. (2007) und Kaiser et al. (2009) sowie die Erörterungen in II.3.2.

²⁰ Vgl. Alby (2007), S. 89, Burg/ Pircher (2006), S. 26ff.

²¹ Vgl. Döbler (2008), S. 126ff., Efimova (2003), S. 109ff.

²² Vgl. Ciborra/ Patriotta (1998), S. 51f., Connolly/ Thorn (1990), S. 231, Jian/ Jeffres (2006), S. 242ff.

²³ Vgl. Ardichvili et al. (2003), S. 64.

²⁴ Der Begriff organisationales Strukturelement soll im Folgenden als Synonym zum Begriff der organisationalen Struktur aufzufassen sein.

²⁵ Vgl. II.3.2 für eine empirische Explizierung dieser Vermutungen.

tion organisationaler Strukturelemente nach sich zieht.²⁶ Vor diesem Hintergrund wird von einer Existenz von *Wechselwirkungen zwischen Organisation²⁷ und IKT²⁸* ausgegangen (vgl. Abb. E-1).

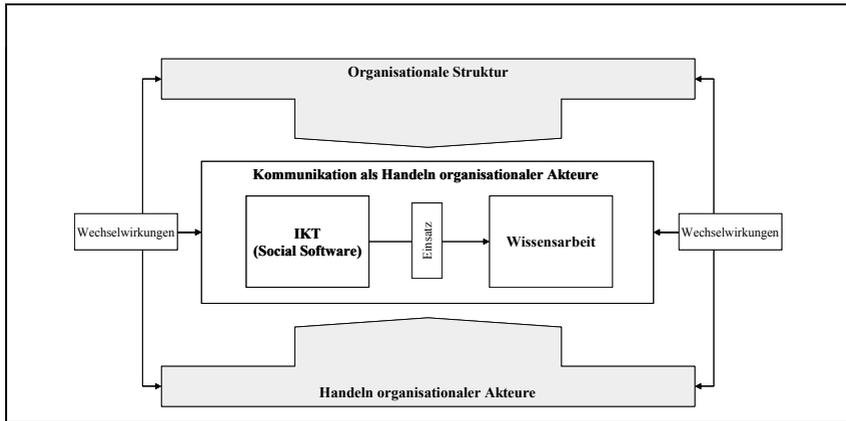


Abb. E-1: *Konzeptualisierung der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT als Erkenntnisinteresse der Arbeit*

(Quelle: Eigene Überlegungen)

Auf Basis eigener Überlegungen lassen sich die Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT wie folgt umschreiben:

Unter Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT versteht man einerseits den *Einfluss der organisationalen Struktur* auf die Art und Weise des kommunikativen Handelns organisationaler Akteure mittels IKT. Andererseits wird davon ausgegangen, dass sich das *Handeln organisationaler Akteure* mittels IKT, reproduzierend oder modifizierend auf die organisationale Struktur auswirkt.

Eine theoretisch-konzeptionelle Herleitung dieser Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT, sowie deren Übertragung auf die Analyse der Wechselwirkungen aus dem Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit, stellt letztlich das *Erkennt-*

²⁶ Vgl. I.2 für eine ausführliche Diskussion existenter Veröffentlichungen zu organisationalen Implikationen aus dem Technologieeinsatz.

²⁷ In der vorliegenden Arbeit werden Organisationen als soziale Systeme verstanden, die sich mittels *Handeln organisationaler Akteure* auf Basis der *organisationalen Struktur* konstituieren (vgl. Abb. E-1, grau hinterlegte Elemente). Vgl. I.3.1 für eine ausführliche Diskussion des Organisationsbegriffes.

²⁸ Vgl. I.1 für eine Konkretisierung des Begriffes der Informations- und Kommunikationstechnologie.

nisinteresse der Arbeit dar. Relevant ist dies, wie sich im Rahmen der nachfolgenden Explizierung der Zielsetzung der Arbeit noch zeigen wird, zum einen um hieraus Rückschlüsse zum technologieinduzierten organisationalen Wandel aus der Implementierung von Social Software ziehen. Zum anderen lassen sich Möglichkeiten der Verhaltenssteuerung der Akteure, hinsichtlich einer aktiven Nutzung der Social Software in der Wissensarbeit, identifizieren.

(2) **Forschungsdefizite und Zielsetzung der Arbeit**

Basierend auf einer Rezeption der wissenschaftlichen Literatur zum aktuellen Forschungsstand (a) werden Forschungsdefizite hinsichtlich einer Konzeptualisierung der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT im Allgemeinen, sowie hinsichtlich der Konzeptualisierung von Wechselwirkungen aus dem Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit im Speziellen abgeleitet (b). Abschließend werden die Zielsetzung und das damit verbundene Forschungsinteresse der vorliegenden Arbeit konkretisiert (c).

(a) Die Analyse der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT ist seit jeher zentrales Bestreben von Bemühungen einer kleinen wissenschaftlichen Forschergruppe, welche sich gleichermaßen mit den Forschungstraditionen „Information Systems Research“ (z. Dt. Wirtschaftsinformatik), der Organisationstheorie und Soziologie auseinandersetzt.²⁹ Im Rahmen einer genaueren Analyse der wissenschaftlichen Literatur zu den *Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT* wurden folgende Beobachtungen gemacht:

- **Vielzahl gegensätzlicher organisationstheoretischer Fundierungen:** Da die IKT zahlreiche Aspekte des menschlichen Lebens (bspw. Arbeit, Soziales und Familie) auf verschiedenen Ebenen (bspw. Individuum, Team und Organisation) durchdringt, hat eine immer größere Anzahl von Forschern nach alternativen Wegen gesucht,

²⁹ Vgl. Buxmann (1999), S. 714, Constantinides/ Barrett (2006), S. 76f., Lee/ Grover (1999), S. 188. Dieser Forschungstrend zeichnete sich bereits in den 50er Jahren, aufgrund des zunehmenden Einsatzes von Computern in der Unternehmung, ab (Kubicek 1979, S. 54). Aktuell wurde zu dieser Thematik im Jahr 2006 eine Sonderausgabe der Zeitschrift „Journal of Applied Behavioral Science“ mit dem Titel „*JCT and Organizational Change*“ u. a. mit Beiträgen von Bridgman/ Willmott (2006), Constantinides/ Barrett (2006) und Orlikowski/ Yates (2006) veröffentlicht, welche umfangreichen weiteren Forschungsbedarf aufzeigen (Barrett et al. 2006, S. 19).

computervermittelte menschliche Interaktionen zu untersuchen.³⁰ Aus diesen unterschiedlichen theoretischen Ansätzen resultieren folglich diverse, zum Teil auch gegensätzliche empirische Ergebnisse über die Art der organisationalen Veränderungen aus diesen Interaktionen.³¹ Es ist beispielsweise nicht eindeutig belegbar, ob die Implementierung von IKT zu einer Dequalifizierung oder zu einer Umschulung der organisationalen Akteure,³² bzw. zu einer Dezentralisierung oder Zentralisierung von Entscheidungsbefugnissen innerhalb der Unternehmung führt.³³ Darüber hinaus wurde bislang die Untersuchung der IKT als Artefakte in der Wirtschaftsinformatik gänzlich vernachlässigt.³⁴ Ein Großteil dieser Untersuchungen reduziert die Technologie auf das Niveau einer abstrakten Determinante der Organisationsstruktur und ignoriert die Rolle des menschlichen Handelns.³⁵ Wie Orlikowski und Barley betonen sollte dieses allerdings in den Fokus der Untersuchung rücken:

„[R]esearch [is necessary] that embraces the importance of simultaneously understanding the role of human agency as embedded in institutional contexts as well as the constraints and affordances of technologies as material systems“
(Orlikowski/ Barley 2001, S. 158).³⁶

Es wurde ersichtlich, dass einerseits die unterschiedlichen empirischen Ergebnisse zu einem Großteil auf dem limitierten Fokus der Konzeptualisierungen auf spezifische technologische Funktionalitäten der IKT basieren.³⁷ Kling beschreibt diese

³⁰ Vgl. Orlikowski/ Barley (2001), S. 146ff. Vgl. Orlikowski (1992b), S. 399ff. sowie I.2 für eine ausführliche Diskussion der unterschiedlichen Konzeptualisierungen der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT.

³¹ Vgl. Attewell/ Rule (1984), S. 1184ff., Barley (1988b), S. 33, Kubicek (1992), Sp. 948ff., Liefer (1988), S. 63, Robey/ Boudreau (1999), S. 170ff. Vgl. ferner folgende widersprüchliche Konzeptualisierungen von Technologie in Organisationen: Barley (1990b), Davis/ Taylor (1986), Hartmann et al. (1986), Scott (1981). Vgl. ferner für einen guten Überblick über diese Konzeptualisierungen: Desanctis/ Monge (1998) und Picot et al. (1998).

³² Vgl. Attewell/ Rule (1984), S. 1185ff. sowie Barley (1988b), S. 38ff.

³³ Vgl. Attewell/ Rule (1984), S. 1190 sowie Buxmann (1999), S. 715ff. Vgl. für eine ausführliche Diskussion: Leavitt/ Whisler (1958) sowie Robey (1981). Vgl. zu dieser Diskussion folgende Übersichten: Kubicek (1979), S. 53-79, Sydow (1985), S. 103ff., Child (1984), S. 219, Brynjolfsson (1994), S. 1645.

³⁴ Diese Erkenntnis basiert auf einer aktuellen Literaturanalyse von Orlikowski/ Iacono (2001), S. 122 und Sawyer/ Chen (2002), S. 109ff. Letztere kommen zu dem Schluss, dass zwischen 1984 und 2000 in 55% der Veröffentlichungen die IKT nicht näher konkretisiert wird (Sawyer/ Chen 2002, S. 109ff.).

³⁵ Vgl. Barrett et al. (2006), S. 7.

³⁶ Vgl. für eine ähnliche Argumentation: Monteiro/ Hanseth (1996), S. 326, Reimann/ Inzerilli (1979), S. 167, Steinfield/ Fulk (1990), S. 16f.

³⁷ Vgl. Kubicek (1979), S. 59, Monteiro/ Hanseth (1996), S. 326, Orlikowski (1992b), S. 398. Es wird eine Präzisierung hinsichtlich der Technologiedefinition, sowie einer Definition der Rolle

mangelnde Präzisierung auch als „convenient fiction [...which...] deletes nuances of technical differences“ (Kling 1991, S. 356). Andererseits zeigte sich, dass diese unterschiedlichen Erkenntnisse auch auf den Einfluss diverser Umweltfaktoren zurückzuführen sind, welche im jeweiligen theoretischen Bezugsrahmen nicht berücksichtigt wurden.³⁸

- **Heterogenes Forschungsfeld:** Resultierend aus der Diskussion über die stark divergierenden und gegensätzlichen organisationstheoretischen Konzeptualisierungen stellt sich die Frage, inwiefern die Organisationstheorie grundsätzlich in der Lage ist, die Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT zu erfassen.³⁹ Treffend charakterisieren Steinfield und Fulk diese Tatsache:

„Even with the best crystal ball, the early framers of organization theory could not have envisioned the new organizational systems and processes that have evolved with the marriage of computers and telecommunications. Consequently, contemporary organization theory is ill-equipped to cope with these changing contexts“ (Steinfield/ Fulk 1990, S. 13).

Folglich erstrecken sich die aktuellen Publikationen zu den Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT über eine Vielzahl von Forschungsdisziplinen. Insbesondere in den 70er Jahren, als Wissenschaftler damit begannen, die organisationalen Implikationen aus dem Einsatz von Technologie zu untersuchen, erfuhren soziologische Perspektiven starken Zuspruch.⁴⁰ Somit werden häufig Aspekte aus der klassischen Organisationstheorie, wie z. B. die des Neo-Institutionalismus mit Aspekten aus der Soziologie, wie z. B. aus der Strukturierungstheorie nach Giddens (1988), verknüpft.⁴¹ Ferner findet auch die soziologische Perspektive der Organisationskommunikation, zur Erläuterung der Wechselwirkungen, Beachtung.⁴² Festge-

der Technologie in Organisationen gefordert (Orlikowski/ Iacono 2001, S. 121ff., Orlikowski 1992b, S. 398).

³⁸ Vgl. für eine ähnliche Argumentation: Barley (1988b), S. 44. Vgl. Attewell/ Rule (1984), S. 1190 sowie Kubicek (1979), S. 60.

³⁹ Vgl. für eine ausführliche Diskussion: Burgfeld (1998), S. 7ff.

⁴⁰ Vgl. Barley (1988b), S. 33f.

⁴¹ Vgl. I.4.2, Punkt 1 für eine Diskussion der Parallelen zwischen der Strukturierungstheorie und dem Gedankengut des Neo-Institutionalismus.

⁴² Vgl. I.4.3 für eine Diskussion der Perspektive der Organisationskommunikation. Grundsätzlich betrachtet diese Kommunikation als konstituierendes Element von Organisationen, da mittels des Kommunikationsprozesses Organisationen entstehen und die Kommunikation im Gegenzug durch die Organisation beeinflusst und ermöglicht wird (Taylor/ Van Every 2000, S. 3).

stellt wurde hierbei, dass sich die Organisationstheorie sowie die Organisationskommunikation hervorragend ergänzen bzw. voneinander profitieren.⁴³

In Bezug auf den Forschungsstand hinsichtlich einer zutreffenden Konzeptualisierung der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT, am Beispiel des Einsatzes von *Social Software in der organisationalen Wissensarbeit*, lassen sich folgende Aussagen treffen:

- **Vielzahl an Perspektiven auf Wissen in Organisationen:** Im Hinblick auf das Erkenntnisinteresse der vorliegenden Arbeit, gilt es nachfolgend insbesondere auf den Forschungsstand zur Rolle von Struktur und Handeln der Akteure in der Wissensarbeit einzugehen.⁴⁴ Es konnte eine Vielzahl an Perspektiven auf die Wissensarbeit identifiziert werden, welche sich insbesondere durch unterschiedliche theoretische Blickwinkel auf Wissen und den Prozess der Wissensgenese in Organisationen auszeichnen.⁴⁵ Wird einerseits die Bedeutung der organisationalen Struktur für das Handeln der Akteure in den Vordergrund der Betrachtung gerückt, legen andere Konzeptualisierungen der Wissensarbeit den Fokus auf das Handeln der Akteure.⁴⁶
- **Dominante Praxisorientierung:** Eine Rezeption der Literatur zum Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit zeigt, dass insbesondere aktuelle Veröffentlichungen zu organisationalen Implikationen aus der Implementierung von Social Software in der Wissensarbeit, stark von Praktikern geprägt werden. Hierbei handelt es sich entweder um lehrbuchhafte Veröffentlichungen wie Picot und Fischer (2006) „Weblogs professionell – Grundlagen, Konzepte und Praxis im unternehmerischen Umfeld“⁴⁷ oder um allgemeine Ratgeber wie beispielsweise Kilian et al. (2007a) „Wissensmanagement – Werkzeuge für Praktiker“.⁴⁸ Hauptaugenmerk dieser Veröffentlichungen ist zunächst die grundlegende Beschreibung von Social

⁴³ Vgl. Roberts et al. (1974), S. 501ff.

⁴⁴ Diese Betrachtung erfolgt unabhängig von einer notwendigen Konkretisierung der Rolle von IKT für das Handeln der Akteure. Auf besondere Ausprägungen der IKT, insb. im Hinblick auf Social Software als Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit, wird an dieser Stelle nicht eingegangen.

⁴⁵ Vgl. II.1.1 für eine ausführliche Gegenüberstellung unterschiedlicher Perspektiven auf die Wissensarbeit.

⁴⁶ Vgl. II.1.2 für eine ausführliche Argumentation.

⁴⁷ Zu dieser Gattung können auch die Sammelbände von Bauer et al. (2007) und Hass et al. (2007) gezählt werden. In diesen Sammelbänden werden die Implikationen von Social Software, insbesondere für Marketing und Medien, beschrieben. Vgl. weitere aktuelle lehrbuchhafte Veröffentlichungen, wie z. B. Koch/ Richter (2008) und Komus/ Wauch (2008).

⁴⁸ Zu dieser Praktikerliteratur zählen unter anderem auch folgende Veröffentlichungen: Alpar/ Blaschke (2008), Belliger/ Krieger (2006), Cash et al. (1992), Ebersbach et al. (2008a), Keyes (2006), Rao (2004) und Scheer (1999).

Software und deren unternehmensinternen Auswirkungen, wobei oftmals diese Wirkungsforschung durch technische Betrachtungen determiniert ist.⁴⁹ Darüber hinaus haben Professional Service Firms zahlreiche Studien zu den Einsatzmöglichkeiten von Social Software durchgeführt, wie z. B. McKinsey Global Survey von Bughin und Manyika (2007) „How businesses are using Web 2.0“.⁵⁰ Diese Studien beschäftigen sich hauptsächlich mit der Vorhersage der erwarteten Nutzung von Social Software sowie den daraus resultierenden organisationalen Benefits. Somit dienen sie letztlich lediglich dem Vermarktungszweck eigener Beratungsleistungen, hinsichtlich der Implementierung von Social Software in der Wissensarbeit.⁵¹

(b) Beobachtungen aus dieser Literaturanalyse lassen auf die Existenz von *vier Forschungsdefiziten* schließen. Aus der *Vielzahl gegensätzlicher organisationstheoretischer Fundierungen* der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT resultiert die Notwendigkeit einer ausgiebigen Reflektion.⁵² Zwar existieren zahlreiche Analysen hinsichtlich des Zusammenhangs zwischen Organisation und IKT, für gewöhnlich werden aber weder diese Analysen noch deren Ergebnisse in einen Gesamtzusammenhang gestellt.⁵³ Ein solcher Gesamtzusammenhang in Form eines theoretischen Bezugsrahmens ergäbe sich allerdings durch Bezugnahme auf konkrete theoretische Konzepte, sowie mittels Reflektion bestehender Analysen. Letztlich begründet sich aus dem stark *heterogenen Forschungsfeld* die Notwendigkeit eines interdisziplinären Austauschs, da bisher beispielsweise Aspekte aus der soziologischen Perspektive der Organisationskommunikation, im Rahmen der Forschung zu den Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT, relativ wenig Beachtung finden.

Darüber hinaus wurde eine *Vielzahl unterschiedlicher Perspektiven auf Wissen in Organisationen* identifiziert. Allerdings existieren bislang keine theoretischen Ansätze, welche die wechselseitige Beeinflussung von Struktur und Handeln der Akteure in der Wissensarbeit, thematisieren. Aufgrund der *dominanten Praxisorientierung* vieler Publikationen werden größtenteils theoretische Konzepte zum Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit vernachlässigt, welche für eine Analyse der Wechsel-

⁴⁹ Vgl. Coenenberg (1971), S. 632, Sydow (1985), S. 272ff.

⁵⁰ Exemplarisch für diese Gattung von Veröffentlichungen werden an dieser Stelle die Studien der Gartner Group: Harris/ Mitchell (2007) „Findings: IT Preparing, but Not Prepared, for Web 2.0“, sowie von Forrester Research: Koplowitz/ Young (2007) „Web 2.0 Social Computing Dresses up for business“, angeführt.

⁵¹ Vgl. für eine ähnliche Argumentation: Bouwman/ de Jong (1996), S. 170.

⁵² Vgl. für eine ähnliche Argumentation: Steinfield/ Fulk (1990), S. 13ff.

⁵³ Vgl. für eine ähnliche Argumentation: Klein (1999), S. 14 sowie Kubicek (1979), S. 56.

wirkungen aus dem Einsatz von Social Software geeignet wären.⁵⁴ Folglich wurden bislang existierende interdisziplinäre Ansätze kaum auf die Analyse des Einflusses organisationaler Strukturelemente auf die Teilnahme von Akteuren an der *Wissensarbeit mittels Social Software*, sowie den hieraus resultierenden organisationalen Implikationen übertragen.

Vor diesem Hintergrund kann gefolgert werden, dass derzeit keine adäquate Konzeptualisierung existiert, welche sich für die Analyse der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT eignet,⁵⁵ bzw. welche sich auf die Analyse der Wechselwirkungen aus dem Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit übertragen ließe.

(c) Basierend auf dem zuvor dargelegten Erkenntnisinteresse der Arbeit, sowie dem Überblick über die bisherige Literaturrezeption und den damit identifizierten zentralen Forschungsdefiziten, sollen in der vorliegenden Arbeit *zwei Fragestellungen* beantwortet werden:

1. Auf welche Art und Weise lässt sich sowohl der Einfluss der organisationalen Struktur auf das Handeln der Akteure mittels IKT, als auch der Einfluss des Handelns auf die organisationale Struktur theoretisch konzeptualisieren?

Zur Beantwortung dieser Fragestellung wird die Genese eines allgemeinen theoretischen Bezugsrahmens, zur Konzeptualisierung der *Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT*, angestrebt. Basierend auf allgemeinen theoretischen Erörterungen der Charakteristika von IKT (vgl. I.1), werden zunächst bereits bestehende Konzeptualisierungen der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT diskutiert (vgl. I.2). Aus der kritischen Würdigung bisheriger Konzeptualisierungen wird der weitere Forschungsbedarf herausgestellt (vgl. I.3). Basierend auf diesen Erkenntnissen soll letztlich die Genese eines integrativen, interdisziplinären Bezugsrahmens erfolgen (vgl. I.4 und I.5).

2. Welche Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT resultieren aus dem Einsatz von Social Software in der Wissensarbeit?

Da die Ausgestaltung der Wechselwirkungen zwischen Organisation und IKT auch von der Art und Weise des Handelns der Akteure abhängig ist, sollten zunächst theore-

⁵⁴ Brynjolfsson et al. (1994) sowie Monteiro/ Hanseth (1996) argumentieren, dass eine zufriedenstellende umfassende Abhandlung über die miteinander verwobenen Beziehungen zwischen Organisation und IKT bisher nicht existiert (Brynjolfsson et al. 1994, S. 1628, Monteiro/ Hanseth 1996, S. 326). Vgl. für eine ähnliche Argumentation: Steinfield/ Fulk (1987), S. 479.

⁵⁵ Vgl. für eine ähnliche Argumentation: Daft/ Lengel (1986), S. 554ff., Monteiro (2000), S. 73, Swanson (1987), S. 181ff.

tische Perspektiven auf die Ausgestaltung des Handelns der Akteure in der Wissensarbeit diskutiert werden. Folglich wird die theoretisch-konzeptionell erarbeitete Herleitung der Wechselwirkungen (siehe Fragestellung Nr. 1) auf die *Analyse der Rolle von Struktur und Handeln in der Wissensarbeit* bezogen (vgl. II.1). Angestrebt wird die Genese einer interdisziplinären Perspektive auf die organisationale Wissensarbeit. In der vorliegenden Arbeit wird auch davon ausgegangen, dass die Wechselwirkungen von den *Charakteristika* der jeweilig implementierten *IKT* bestimmt werden, da von ihnen die Ausgestaltung des *kommunikativen Handelns der Akteure* in der Wissensarbeit abhängt, welches letztlich die organisationalen Implikationen hervorruft.⁵⁶ Vor diesem Hintergrund gilt es den theoretisch-konzeptionell erarbeiteten Bezugsrahmen, auf das Fallbeispiel des Einsatzes von Social Software in der Wissensarbeit zu beziehen (vgl. II.2).

Zielsetzung der vorliegenden Arbeit ist somit das Schaffen eines umfassenden Verständnisses, sowohl für den Einfluss organisationaler Strukturen auf das Handeln der Akteure im Rahmen der Wissensarbeit mittels Social Software (vgl. II.3), als auch für die hieraus resultierenden organisationalen Implikationen (vgl. II.4). Auf Basis dieser Erkenntnisse lässt sich einerseits eine Konkretisierung von *Möglichkeiten des technologieinduzierten organisationalen Wandels* anstellen. Andererseits können auch konkrete Rückschlüsse auf *Möglichkeiten der Verhaltenssteuerung* der Akteure gezogen werden, durch eine entsprechende Gestaltung organisationaler Strukturelemente (vgl. II.5).

Die Erkenntnisse der vorliegenden Arbeit basieren sowohl auf *theoretisch-konzeptionellen Überlegungen* als auch auf einer *empirischen Untersuchung* des Einsatzes von Social Software in der Wissensarbeit, mit Fokus auf die Analyse des Einflusses der organisationalen Struktur auf die Handlungsmotivation der Akteure hinsichtlich einer Teilnahme an der Wissensarbeit.⁵⁷ Die Dissertation schließt sich daher dem jüngsten Ruf nach einer Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen Forschern der Organisationstheorie, Soziologie und der Wirtschaftsinformatik an, welche früher als voneinander unabhängige wissenschaftliche Disziplinen betrachtet wurden: „much can be gained from greater interaction between them“ (Orlikowski/ Barley 2001, S. 145). Vor diesem Hintergrund erscheint eine erneute Auseinandersetzung mit der Thematik durchaus lohnenswert.

⁵⁶ Vgl. für eine ähnliche Argumentation: Mantovani/ Spagnolli (2000), S. 218ff., Mantovani (2002), S. 310ff.

⁵⁷ Vgl. Kaiser et al. (2009) sowie II.3.2 für weiterführende Erörterungen.