

Der Einsatz von WikiWebs in Organisationen : Überlegungen aus systemtheoretischer Perspektive

Mayer, Florian; Schoeneborn, Dennis

Veröffentlichungsversion / Published Version
Sammelwerksbeitrag / collection article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Mayer, Florian ; Schoeneborn, Dennis: Der Einsatz von WikiWebs in Organisationen : Überlegungen aus systemtheoretischer Perspektive. In: Rehberg, Karl-Siebert (Ed.) ; Deutsche Gesellschaft für Soziologie (DGS) (Ed.): *Die Natur der Gesellschaft: Verhandlungen des 33. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Kassel 2006. Teilbd. 1 u. 2.* Frankfurt am Main : Campus Verl., 2008. - ISBN 978-3-593-38440-5, pp. 1899-1910. URN: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-152324>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Der Einsatz von WikiWebs in Organisationen: Überlegungen aus systemtheoretischer Perspektive

Florian Mayer und Dennis Schoeneborn

Einleitung

WikiWebs (Cunningham/Leuf 2001) zählen zu den derzeit am stärksten wachsenden Anwendungen aus dem Bereich »Social Software« – solchen Internet- oder Intranet-Programmen, die erst durch ihre gemeinschaftliche und vernetzte Nutzung besonderen Wert schöpfen (vgl. Schmidt 2006). Prominentester Fall einer Wiki-Anwendung ist die gemeinschaftlich erstellte Enzyklopädie *Wikipedia* im öffentlich zugänglichen Internet. Zunehmend finden Wiki-Technologien aber auch in Unternehmen wie beispielsweise IBM oder Dresdner Kleinwort Wasserstein Verwendung, um den Erfahrungsaustausch zwischen Mitarbeitern im organisationseigenen Intranet zu befördern.

Der vorliegende Beitrag nimmt insbesondere den Einsatz von WikiWebs in Organisationen in den Blick. Die Ausführungen werden dabei von der Fragestellung geleitet, welche Auswirkungen der Einsatz von Wiki-Technologien auf die Organisation als kommunikatives Gefüge haben kann. Zu diesem Zweck werden zunächst WikiWebs als Medien der Organisationskommunikation vorgestellt und mit ihrem Einsatz im öffentlichen Raum kontrastiert. Dies mündet in eine Analyse von Einschränkungen des Einsatzes von WikiWebs in Organisationszusammenhängen. Diese Einschränkungen bilden den Ausgangspunkt für eine Neubetrachtung der Wiki-Technologien im Lichte neuerer Ansätze der Organisationskommunikationsforschung, die Organisationen als grundsätzlich durch Kommunikation konstituiert begreifen. Auf Basis dieser theoretischen Perspektive lassen sich mögliche Folgewirkungen des Wiki-Einsatzes in Organisationen herleiten. Abschließend wird ein Forschungsprogramm skizziert, wie die theoretisch generierten Annahmen über Folgewirken einer empirischen Untersuchung unterzogen werden können.

WikiWebs als Medien der Organisationskommunikation

Zu den besonderen Eigenschaften des Wiki-Prinzips zählt die Bereitstellung einer (zumeist offen lizenzierten) elektronischen Plattform und die Möglichkeit zum Abruf, Neueinstellen und Verändern von Beiträgen, selbst wenn diese zuvor von anderen Nutzern erstellt worden waren. Ferner zeichnen sich Wiki-Anwendungen durch die Verknüpfung von Beiträgen sowie das Nachhalten einer Historie der Veränderungen eines jeden Beitrags aus (vgl. Przepiorka 2004; Brändle 2005). Die Einfachheit ihrer Funktionsweise, aber auch die Möglichkeit zur wechselseitigen kommunikativen Bezugnahme, sei es im Hinzufügen von Beiträgen oder in der Modifizierung bestehender Beiträge, haben zu einer weiten Verbreitung der Technologie zum Zwecke der kollaborativen Kommunikation geführt. Einen guten Überblick über das Forschungsfeld ›Wikis‹ im Allgemeinen bieten Christian Pentzold u.a. (2007).

Typische Anwendungen von WikiWebs sind die Sammlung bzw. Austausch von Informationen (z.B. in sogenannten Frequently Asked Questions), die interne wie externe Dokumentation von Wissen und deren Diskussion sowie als Tool für Projektmanagement oder E-Learning (vgl. Przepiorka 2005; Majchrzak u.a. 2006). Alexander Warta (2007: 48f.) unterscheidet diese Anwendungen nach unterschiedlichen Stufen von (Wiki-)Interaktion, nach Ebenen der Wissensrepräsentation und der Komplexität der Inhalte. Der Nutzwert von WikiWebs zum Zwecke des Wissensmanagements wird eindrucksvoll durch aktuelle Praxisschilderungen unterstrichen (z.B. Fritz 2007; Bergmann 2007; Alpar u.a. im Erscheinen). In seiner exemplarischen Fallstudie bei Robert Bosch Diesel Systems weist Warta jedoch auch auf die besonderen Schwierigkeiten im Einsatz von Wikis in Unternehmen hin: »Die Integration dieser Tätigkeiten in den hektischen Arbeitsalltag hat sich als schwierig herausgestellt, deshalb sind bisher nur wenige Dutzend Artikel entstanden« (Warta 2007: 48). Im Folgenden soll daher auf die Besonderheiten eingegangen werden, die der Einsatz von Wikis in Organisationen im Vergleich zu WikiWebs im öffentlichen Raum mit sich bringt.

Besonderheiten eines organisationalen Einsatzes von WikiWebs

Wiki-Nutzungsmuster und -Problemfelder unterscheiden sich je nach Anwendungskontext deutlich. Je nachdem zu welchem Zweck und in welchem Rahmen Wikis eingesetzt werden, variieren nicht nur Thema, Teilnehmerzahl und Beteiligung. Wikis in Organisationen bilden teilweise grundsätzlich andere Muster und Erfordernisse aus als Wikis im öffentlichen Raum:

Motivation zur Beteiligung

Öffentliche Wikis können im Internet als Kollektivgüter begriffen werden. Aus Sicht der Spieltheorie ist dabei mit dem Trittbrettfahrerproblem zu rechnen, da der Konsum des Gutes allen auch ohne eigenen Beitrag an der Herstellung möglich ist (vgl. Haug/Weber 2003). Welche Motivationen zur aktiven, kontributiven Wiki-Nutzung bewegen, ist daher ein interessantes Forschungsfeld. Hinsichtlich der Wikipedia haben sich diesem Thema insbesondere Guido Hertel und Joachim Schroer (2006) sowie Christian Stegbauer (2006; im Erscheinen) angenommen. Während die Zahl der freiwilligen Mitarbeiter in öffentlichen WikiWebs immer wieder überrascht, stellt in Organisationen die Motivation zur Nutzung augenscheinlich ein Problem dar: In der Studie von Bartel (2006) zum Wiki-Einsatz in Unternehmen geben ca. 50 Prozent der Befragten die Motivation zur Teilnahme an der Wissenskommunikation als größtes Problem an, gefolgt von der Erbringung von Strukturierungsleistungen (ca. 30 Prozent; Bartel 2006: 27).

Für den Unterschied in der Beteiligung innerhalb eines bzw. zwischen verschiedenen Wikis gibt es unterschiedliche Erklärungen: Aus individualistischer Perspektive betrachtet liegt bei öffentlichen Wikis zumeist eine intrinsische Motivation vor (also eine selbstselektive Teilnahme) gegenüber einer extrinsischen Motivation (also z.B. auf Weisung) in Organisationen. Warta argumentiert hier im Sinne Friedemann Nerdingers (2004) warnend: »Anreize zur Steigerung der extrinsischen Motivation müssen vorsichtig eingesetzt werden, da so intrinsische Motivation verdrängt werden kann« (Warta 2007: 46). Auf der Makro-Ebene können Unterschiede durch unterschiedliche Werte und Kollektiv-Bindungen begründet sein, aus netzwerkanalytischer Sicht können sie über verschiedenen Rollen bzw. positionale Beziehungsstrukturen und damit verbundenen Handlungserwartungen erklärt werden (vgl. Stegbauer 2006).

Qualitätsmanagement und Strukturierung

Wikipedia wird in der öffentlichen Diskussion vor allem wegen ihrer publizistischen Qualität problematisiert, ihrerseits bedroht durch Vandalismus und sogenannte »Edit-Wars« (vgl. Fiebig 2005; Kohlenberg 2006). Zumindest ersteres dürfte in organisationsinternen Wikis keine Rolle spielen; dennoch ist auch hier das Qualitätsmanagement eine besondere Herausforderung, da die Qualität im Vergleich zu anderen Publikationsformen nicht kontinuierlich gewährleistet sein kann. Auch die Art des Qualitätsmanagements unterscheidet sich: Während die Überprüfung von Inhalten im Internet – eine kritische Masse vorausgesetzt – zumindest teilweise selbstorganisiert und durch die gesamte Nutzerschaft übernommen werden kann

(vgl. Neus 2001), entstehen im organisationalen Wiki-Einsatz (je nach Gruppengröße) besondere Anforderungen an die Herausbildung von Rollenzuständigkeiten (z.B. Admin- und Redakteursrollen), auch um eine Strukturierung und wechselseitige Verlinkung von Beiträgen voranzutreiben.

Einführung und Organisation, Kontrast zu bestehenden Hierarchien

Die Gründung eines Wikis erfolgt meist als *grass-root*-Bewegung, der Betrieb in Form der Selbstorganisation. Während in Organisationen Wikis top-down oder in Arbeitsgruppen teilweise auch bottom-up eingeführt werden können, trifft das Wiki dort jedoch auf eine bereits bestehende Organisationsstruktur. Dies führt jedoch weder zwangsläufig zu einem Abbild der Organisationsstruktur im Wiki noch zu einer Verflachung der Hierarchien in der Organisation. Vielmehr ist das Wiki als separates Kommunikationssystem zu verstehen und die Entwicklung fallweise zu betrachten. In öffentlichen Wikis ist die Zuschreibung eines hohen Status durch hohe Kontribution zu beobachten. In Organisationen kann demgegenüber eine möglicherweise eher niedrige Kontribution durch (einen bereits zugesprochenen) hohen Status vermutet werden.

Zugänglichkeit und Nutzbarmachung von Wissen

Während Andreas Brändle den »offenen Zugang« geradezu zum Grundprinzip von Wikis erklärt (2005: 18), steht dem in Organisationen oft ein rigides Rechtmanagement gegenüber. Der Betrieb von Wikis erfordert hier einen Spagat, dem teilweise durch einen komplett offenen Zugang für eine äußerst begrenzte Teilnehmerzahl Rechnung getragen wird.

Während Wikis im WorldWideWeb durchaus um ihrer selbst Willen betrieben werden können, sollten Organisationen darauf achten, dass ein ressourcenintensives Projekt wie ein Wiki auch nutzbringend eingesetzt werden kann. Für Wiki-Nutzer in Organisationen kann ein Vorteil dabei in höherer Reputation oder erleichterten Arbeitsabläufen liegen. Für die Organisation selbst wird das in Wikis geronnene Wissen erst dann sinnvoll, wenn es in organisationsrelevante Entscheidungen transformiert werden kann. Deshalb ist nicht nur die Motivation zur Kontribution sondern auch zum Abruf relevant und möglicherweise förderungsbedürftig.

Warta (2007: 44–47) weist noch auf vier weitere Unterschiede zwischen unternehmensinternen Wikis und der Wikipedia hin: Der *Gruppentyp* (Kleingruppe versus informelle Großgruppe), *Prozesse und Führung* (stärkere Prozessorientierung in der Einführungsphase in Unternehmen im Vergleich zur Ergebnisorientierung im

allgemeinen), *Subjektive und objektive Zeitbeschränkung* (Unterschied zwischen Wiki-Arbeit in der Arbeits- bzw. Freizeit), *Vorleistung und Gefangenendilemma* (»Vorbefüllung« des Wikis ist in Unternehmen wichtiger um »Aufmerksamkeit für das System zu wecken«; Warta 2007: 47).

Aus den genannten Besonderheiten organisationseigener WikiWebs lassen sich Einschränkungen ihrer Wirksamkeit und Nützlichkeit im Vergleich zu einem öffentlichen Einsatz ableiten. Als größte Schwächen im Umgang mit Wikis in Organisationen sind (in Anlehnung an Bartel 2006: 15) das Fehlen einer bzw. die nur mit großem Aufwand zu erreichende *konstante Qualität*, die fortlaufende Organisation von *Kontrolle und Zuständigkeit*, das Spannungsfeld von *Restriktionen* innerhalb von Organisationen *versus* dem Wiki-Prinzip der prinzipiellen *Offenheit* und niedrigschwelligen Beteiligung sowie die *kritische Masse* sowohl an aktiven Teilnehmern wie auch an enthaltenen, jeweils aktuell brauchbaren Informationen zu nennen. Im Unterschied zu anderen Medien der Organisationskommunikation weisen Wikis nur eine geringfügige *Personalisierung* von Wissen (bzw. Wissensträgern) auf, sie verteilen Informationen nicht sondern stellen sie auf Abruf zur Verfügung (Pull-Medium), erfordern zumeist noch einen *Medienwechsel* z.B. bei persönlichen Kontaktversuchen (etwa per E-Mail, Telefon o. ä.) oder bei der Bearbeitung von Dokumenten mit verschiedenen Anwendungen (z.B. Word-Export von und ins Wiki) und stellen besondere Anforderungen an die Organisation in den Phasen der *Initiation und Implementation* (z.B. hinsichtlich Strukturierung, Qualitätssicherung sowie Motivation zu aktiver Beteiligung und nutzenbringender Auswertung; vgl. Viégas u.a. 2004).

Die angeführten Einschränkungen eines Einsatzes von WikiWebs in Organisationen sollen in einem nächsten Schritt in den Kontext jüngerer Erkenntnisse der Organisationskommunikationsforschung gestellt werden. Dies folgt dem Ziel, in Herleitung aus einer theoretischen Perspektive Folgewirkungen des Einsatzes von WikiWebs in Organisationen zu ergründen, deren empirische Überprüfung abschließend in Form eines ausblickenden Forschungsprogramms skizziert werden soll.

Neue Perspektiven der Organisationskommunikationsforschung

Das Forschungsgebiet Organisationskommunikation, situiert an der Schnittstelle zwischen Organisationstheorie und Kommunikationswissenschaft, hat eine weitreichende Tradition in Nordamerika (vgl. Corman 2000; Taylor 2003), was jedoch nicht in gleichem Maße im deutschsprachigen Raum geteilt wird. Hierzulande wird das Forschungsgebiet meist verkürzt aufgefasst, indem es unter dem Begriff der »Unternehmenskommunikation« ausschließlich auf Wirtschaftsunternehmen (im

Sinne von »Corporate Communication«) und zugleich hauptsächlich auf außengerichtete Kommunikationen (im Sinne des verwandten Forschungsgebiets »Public Relations«) reduziert wird. Im Folgenden soll Organisationskommunikation in Anlehnung an das Verständnis Theis-Berglmairs (2003: 18) als ganzheitlicher Begriff für all jene Kommunikationsprozesse verstanden werden, welche die Organisation als soziales System konstituieren.

Das Forschungsgebiet wird in jüngerer Zeit durch Beiträge der Montréal-Schule um Autoren wie James Taylor, Francois Cooren und Kollegen geprägt, deren Anspruch nicht weniger als paradigmatischer Natur ist. Jene Autoren eint die Perspektive, Organisationen grundsätzlich als durch Kommunikation konstituiert zu begreifen (Taylor/van Every 2000; Robichaud/Giroux/Taylor 2004; Castor 2005; Cooren/Fairhurst im Erscheinen). Ihrer Auffassung zufolge bestehen Organisationen aus aufeinander folgenden Episoden kommunikativen Handelns, deren wechselseitige Orientierung über Zeit zur Herausbildung organisationaler Strukturen führen (Taylor 2003: 12). Teresa R. Castor führt hierzu aus:

»(O)rganizational communication scholars (...) are becoming increasingly interested in the communication as constitutive of organizations (CCO) perspective that views organizations as socially constructed through communication.« (Castor 2005: 480)

In ihrem Fokus auf Kommunikation als Konstituens der Organisation erinnert die Perspektive der Montréal-Schule an die *Theorie sozialer Systeme* nach Niklas Luhmann (Luhmann 1984; 2000; Seidl/Becker 2006), ohne dass jedoch eine wechselseitige Bezugnahme beider Literaturbeständen bestünde. Für Luhmann verkörpern Organisationen eine mittlere Form sozialer Systeme, gelagert zwischen flüchtigen Interaktionen und Gesellschaft als alle Kommunikationen umfassenden sozialem System. Ihm zufolge bestehen Organisationen zuallererst aus kommunizierten Entscheidungen. Durch die Kommunikation von Entscheidungen erzeugen sie Entscheidungsfähigkeit stets aufs Neue und erhalten sich somit als autopoietisches, d.h. selbstverfertiges System (Luhmann 2000: 156). Im Kontrast zu den Arbeiten der Montréal-Schule wird bei Luhmann somit eine Einengung vorgenommen: Nur Entscheidungen, die als solche kommuniziert werden (d.h. unter Ablehnung von Alternativen) haben die inhärente Eigenschaft, die Grenzerhaltung und mithin die Existenz des formalisierten Systems der Organisation zu stabilisieren.

Das abstrakte Organisationsverständnis Luhmanns und der Montréal-Schule lässt sich greifbarer machen, indem man es anhand der Frage des Medieneinsatzes in Organisationen konkretisiert. Eine Organisation, in der vieles in direkter Kommunikation, quasi »auf Zuruf«, geregelt werden kann, wird anders in der Lage sein, die Kommunikation von Entscheidungen miteinander zu verknüpfen, als dies in großen, weithin medienvermittelt kommunizierenden Organisationsgefügen der Fall ist (vgl. Kühl 2002). So stellt sich insbesondere in Großorganisationen das Problem,

dass Entscheidungsprozesse nur schwerlich überblickt werden können und das in solchen Prozessen verarbeitete Wissen verstreut vorliegt. Entsprechend haben sich diverse Organisationen der Herausforderung gestellt, ihr verstreut vorliegendes Wissen in Form durch Maßnahmen des Wissensmanagements besser nutzbar zu machen (für eine Übersicht – vgl. Reinhardt/Eppler 2004).

Wie eingangs dargelegt, finden WikiWebs zunehmende Verwendung in der Bewältigung der Herausforderungen der Wissenskommunikation in Organisationen. Im Sinne von Yates und Orlikowski können WikiWebs hierbei nicht nur als Medium, sondern auch als Genre organisationaler Kommunikation begriffen werden (Yates/Orlikowski 1992). Der Begriff des Genres legt das Augenmerk auf wiederkehrende Gebrauchsroutinen eines Mediums, die zur Strukturbildung tendieren und somit Organisationskommunikation prägen. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, inwieweit ihr Einsatz die Entscheidungsprozesse einer Organisation in Ablauf und wechselseitiger Strukturierung verändert.

WikiWebs im Lichte der neueren Organisationskommunikationsforschung

Bezieht man die Arbeiten Luhmanns und der Montréal-Schule auf den Einsatz von WikiWebs in Organisationen, so lässt sich vermuten, dass WikiWebs als Medium und Genre der Organisationskommunikation (Yates/Orlikowski 1992) das Konstitutionsverhältnis zwischen Organisation und Kommunikation in dreierlei Hinsicht prägen – dies mit noch ungeklärten Folgen für die Selbstverfertigung der Organisation aus Kommunikation:

1. Wiki-basierte Kommunikationsformen erlauben die *Beobachtung des Entstehungsprozesses organisationalen Handelns* aus Kommunikation heraus. Die Editierungshistorie und die Diskussionen darüber, welche Informationen nachgehalten und welche eliminiert werden sollen, schaffen eine *Meta-Konversation* (Robichaud u.a. 2004), in der sich Kommunikation zu Entscheidungen verdichtet. Dies kann als eine Art sprachliche Verdopplung der Organisation als Kommunikationsgefüge aufgefasst werden. Nehmen wir an, neben dem eigentlichen Organisationsgeschehen (im Sinne einer Entscheidungskommunikation) entsteht eine Wiki-basierte Wissenskommunikation zu einzelnen Fachthemen. Es entspinnt sich eine Meta-Diskussion darüber, welche Inhalte zu einem einzelnen Fachthema im WikiWeb enthalten sein sollen. Die Entscheidungen über Inhalte des WikiWebs ziehen eine Reflexionsschleife in die Organisationskommunikation ein, die hinsichtlich der Beobachtbarkeit von Entscheidungen wahrscheinlich so

zuvor noch nicht in der Organisation da gewesen ist, zumindest ab einer gewissen Organisationsgröße (vgl. Kühl 2002)

2. Ferner ist anzunehmen, dass der Einsatz von WikiWebs in der Organisationskommunikation das *Verhältnis der Organisation zu ihrer eigenen Geschichtlichkeit* verändert. Luhmann zufolge ist die Hauptfunktion des organisationalen Gedächtnisses das Diskriminieren zwischen Vergessen und Erinnern (Luhmann 2000: 158). Vergessen ist definiert er als Normalfall der Gedächtnisleistung, nur im Ausnahmefall wird etwas der späteren Erinnerung zugeführt, indem sich entsprechende Strukturen herausbilden. Der Einsatz von Wikis in Organisationen hat direkten Bezug zur Gedächtnisfunktion der Organisation. Ähnlich *transaktiven Gedächtnissystemen* (Wegner 1987) repräsentieren sie eine Art überindividuelles Gedächtnis, zu welchem seitens mehrerer Organisationsmitglieder Zugriffsmöglichkeiten bestehen. Jedoch bewirkt ihr Einsatz zugleich, dass durch das Vorhalten der Veränderungshistorie sowohl von Artikeln wie auch Diskussionsseiten eine vollständige Erinnerbarkeit der Entscheidungskommunikation bezüglich einzelner Beiträge geschaffen wird. Hier gilt es zu untersuchen, inwieweit mit der Steigerung der Erinnerbarkeit eine Vergegenwärtigung der Kontingenz des eigenen Organisationshandelns einhergeht (vgl. Nassehi 2005) und dies womöglich eine Lähmung organisationaler Entscheidungsfähigkeit nach sich zieht.
3. Schließlich lässt sich ableiten, dass mit dem Einsatz von WikiWebs in der Organisationskommunikation *Veränderungen in der Legitimation von Entscheidungen* durch kommunikative Verfahrensweisen einhergehen. Während in konventionellem Organisationsgeschehen Entscheidungen oftmals zunächst getroffen und erst *post hoc* rationalisiert werden (vgl. Cyert/March, 1963), wird in Wiki-Plattformen Entscheidungskommunikation *ad hoc* sichtbar. Dies wiederum verstärkt mutmaßlich den provokativen, Widerspruch erzeugenden Charakter kommunizierter Entscheidungen. Die Vermutung wird beispielartig bestätigt durch »Edit Wars«, das heißt anhaltende Diskussionen über die inhaltliche Ausrichtung einzelner Beiträge. In der Organisation werden solche Extremsituationen aufgelöst durch das Einziehen einer weiteren (Hierarchie-) Ebene der Organisation – indem zum Beispiel Organisationsmitglieder definiert werden, denen die Überführung der in Edit Wars aufgefächerten, offenen Kontingenz in fixierte Kontingenz zugerechnet und zugestanden wird (bei der Wikipedia zum Beispiel durch Abstimmungen oder Personen mit bestimmten Administratorenrechten). Zu untersuchen ist hier welche Verfahren die Organisation von Wikis (online wie »offline«) bezüglich der Legitimation von Entscheidungen herausbildet, beispielsweise in Form von kontextspezifischen Selektions- und Editierregeln, Redaktionsnormen und -rollen.

Aus den drei theoriegeleiteten Implikationen ergeben sich vielfältige Forschungsfragen, denen empirisch nachgegangen werden muss. Was bedeutet der Wiki-Einsatz z.B. für die Effizienzsteigerung von Organisationen im Sinne des Wissensmanagements (Reinhardt/Eppler 2004)? Welche Machtverschiebungen in Organisationen (Mumby 1988) können sich ergeben? Inwieweit steht das Interesse der Organisation (des Kollektivs) der Beobachtung von Aktivität und Archivierung von Wissen bzw. Entscheidungen dem persönlichen Interesse des Wissensarbeiters (Individuum) entgegen und führt damit zu sozialen Dilemmata (vgl. van Lange u.a. 1992)?

Ausblickendes Forschungsprogramm

Die theoretische Erfassung möglicher Veränderungen in der Organisationskommunikation durch den Einsatz von Wiki-Technologien bildet den Ausgangspunkt eines laufenden Forschungsprojekts. Auf Grundlage empirischer Fallstudien werden Wiki-Technologien in organisationsinternem (z.B. als »Wissensplattform in einem Unternehmen) sowie in öffentlichem Einsatz (z.B. als öffentlich zugängliche Enzyklopädie wie »Wikipedia«) miteinander verglichen, um offen zu legen, inwieweit Wiki-Technologie bestehende Organisationsstrukturen verändert oder diese erst aus sich selbst heraus hervorbringt. Mittels der History-Flow-Methodik (Viégas u.a. 2004) und eigener Evaluationstools wird empirisch nachgezeichnet, wie die Veränderungsgeschichte einzelner Beiträge eines WikiWebs mit der Entscheidungskommunikation auf Diskussionsseiten verknüpft wird, kurzum, wie Organisation kommunikativ entsteht. Neben der informatischen Analyse des Wiki-Systems werden individuelle Indikatoren wie zum Beispiel technisches Vorwissen, perzipierter Aufwand und Nutzen aber auch kollektive Aspekte wie z.B. die Organisationskultur, Anreiz- und Sanktionsmechanismen und netzwerkdynamische Effekte wie Gruppendruck erhoben und in die Analyse einbezogen. Die Studie bezieht sich hierbei auf aktuelle Forschungen zu Social Software und deren Anwendungskontexten (z.B. Pfeil u.a. 2006). Innerhalb des Forschungsgebiets Organisationskommunikation ist es Ziel der Studie, einen Beitrag zu jüngsten Debatten zu leisten, welche Bedingungen es sind, die als konstitutiv für die Entstehung der Organisation aus Kommunikation angesehen werden können (McPhee/Zaug 2000; Cooren/Fairhurst im Erscheinen).

Literatur

- Alpar, Paul/Blaschke, Steffen/Kessler, Steffen, *Erfolgreiche Nutzung des Web 2.0 durch kleinere und mittlere Unternehmen*, Wiesbaden, im Erscheinen.
- Bartel, Tim (2006), »Nutzung von Wikis als Wissensmanagement unterstützende Systeme in Unternehmen«, in: <http://www.iw-live.de/wissen/start/index.php?page=12&child=2&lang=de> (25. Oktober 2006).
- Bergmann, Jens (2007), »Die gläserne Firma. Wissensmanagement wollen viele und schaffen wenige. Die Bielefelder Synaxon AG hat ihren Weg gefunden – sie schafft das Herrschaftswissen ab«, *Brandeins*, Nr. 3, S. 108–115.
- Brändle, Andreas (2005), *Zu wenige Köche verderben den Brei. Eine Inhaltsanalyse der Wikipedia aus Perspektive der journalistischen Qualität, des Netzeffekts und der Ökonomie der Aufmerksamkeit*, Zürich.
- Castor, Teresa R. (2005), »Constructing Social Reality in Organizational Decision Making. Account Vocabularies in a Diversity Discussion«, *Management Communication Quarterly*, Jg. 18, H. 4, S. 479–508.
- Corman, Steve R. (2000), »The Need for Common Ground«, in: Corman, Steve R./Poole, Marshall S. (Hg.), *Perspectives on Organizational Communication. Finding Common Ground*, New York, S. 3–13.
- Cooren, Francois/Fairhurst, Gail T., »Dislocation and Stabilization: How to Scale up from Interactions to Organization«, in: Linda L. Putnam/Nicotera, Anne M. (Hg.), *The Communicative Constitution of Organization: Centering Organizational Communication*, Mahwah/NJ, im Erscheinen.
- Cunningham, Ward/Leuf, Bo (2001), *The Wiki Way – Quick Collaboration on the Web*, New York.
- Cyert, Richard M./March, James G. (1963), *A Behavioral Theory of the Firm*, Englewood Cliffs/NJ.
- Fiebig, Henriette (2005) (Hg.), *Wikipedia. Das Buch*, Berlin.
- Fritz, Johannes (2007), »Flurfunk im Web 2.0. Das neue Internet kann auch in Unternehmen Mehrwert schaffen. Anpassung der Sicherheitsvorschriften notwendig«, *Süddeutsche Zeitung*, Nr. 63, S. 21.
- Haug, Sonja/Weber, Karsten (2003), »Tauschnetzwerke im Internet und im Freundeskreis. Eine empirische Untersuchung der Wirksamkeit der Reziprozitätsnorm beim Tauschen. Teil I: Bestimmungsfaktoren der Reziprozität beim Tauschen«, in: *kommunikation@gesellschaft*, Jg. 4, http://www.soz.uni-frankfurt.de/K.G/B6_2003_Haug_Weber1.pdf (18. März 2007).
- Hertel, Guido/Schroer, Joachim (2006), *Wikipedians, and Why They Do It: Ergebnisse und Ausblick*, in: http://www.psychologie.uni-wuerzburg.de/ao/research/wikipedia/wikipedia_praesentation_2006-07.pdf (18. März 2007).
- Kohlenberg, Kerstin (2006), »Die anarchische Wiki-Welt«, *Die Zeit*, Nr. 37, S. 17.
- Kühl, Stefan (2002), »Jenseits der Face-to-Face-Organisation. Wachstumsprozesse in kapitalmarkt-orientierten Unternehmen«, *Zeitschrift für Soziologie*, Jg. 31, H. 3, S. 186–210.
- Luhmann, Niklas (1984), *Soziale Systeme*, Frankfurt a.M.
- Luhmann, Niklas (2000), *Organisation und Entscheidung*, Opladen.
- Majchrzak, Ann/Wagner, Christian/Yates, Dave (2006), *Corporate Wiki Users: Results of a Survey*, in: Proceedings of the 2006 International Symposium on Wikis, <http://ws2006.wikisym.org/space/Paper%3E%3ECorporate+Wiki+Users-Results+of+a+Survey/wiki11f-majchrzak.pdf> (25. Oktober 2006).
- McPhee, Robert D./Zaug, Pamela (2000), »The Communicative Constitution of Organizations: A framework for explanation«, *Electronic Journal of Communication*, Jg. 10, H. 1–2, [http://www.cios.org/EJCPUBLIC\\$2357327521102\\$\\$/010/1/01017.html](http://www.cios.org/EJCPUBLIC$2357327521102$$/010/1/01017.html) (31. Juli 2004).

- Mumby, Dennis K. (1988), *Communication and Power in Organizations: Discourse, Ideology, and Domination*, Norwood/NJ.
- Nassehi, Armin (2005), »Organizations as Decision Machines. Niklas Luhmann's Theory of Organized Social Systems«, in: Jones, Campbell/Munro, Roland (Hg.), *Contemporary Organization Theory*, Oxford, S. 178–191.
- Nerdinger, Friedemann (2004), »Die Bedeutung der Motivation beim Umgang mit Wissen«, in: Reinmann-Rothmeier, Gabi/Mandl, Heinz, *Psychologie des Wissensmanagements*, Göttingen.
- Neus, Andreas (2001), »Managing Information Quality in Virtual Communities of Practice. Lessons Learned from a Decade's Experience with Exploding Internet Communications«, in: MIT Free/Open Source Research Community, in: <http://opensource.mit.edu/papers/neus.pdf> (30. November 2005).
- Pentzold, Christian/Seidenglanz, Sebastian/Fraas, Claudia u.a. (2007), »Wikis – Bestandsaufnahme eines Forschungsfeldes und Skizzierung eines integrativen Analyserahmens«, *Medien & Kommunikationswissenschaft*, Jg. 55, H. 1, S. 61–79.
- Pfeil, Ulrike/Zaphiris, Panayiotis/Ang, Chee Siang (2006), »Cultural Differences in Collaborative Authoring of Wikipedia«, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Jg. 12, H. 1, in: <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue1/pfeil.html> (30. Oktober 2006).
- Przeziorka, Sven (2004), *Wikis – Eine Einführung*, in: <http://www.tzwaen.com/publikationen/wikis-eine-einfuehrung/> (12. April 2006).
- Przeziorka, Sven (2005), *Weblogs und Wikis*, in: <http://www.tzwaen.com/publikationen/vortrag-ueber-weblogs-wikis> (25. Oktober 2006).
- Reinhardt, Rüdiger/Eppler, Martin J. (2004) (Hg.), *Wissenskommunikation in Organisationen. Methoden, Instrumente, Theorien*, Berlin.
- Robichaud, Daniel/Giroux, Hélène/Taylor, James R. (2004), »The Metaconversation: The Recursive Property of Language as a Key to Organizing«, *The Academy of Management Review*, Jg. 29, H. 4, S. 617–634.
- Schmidt, Jan (2006), »Social Software: Onlinegestütztes Informations-, Identitäts- und Beziehungsmanagement«, *Forschungsjournal NSB*, Jg. 19, H. 2, S. 37–47.
- Seidl, David/Becker, Kai H. (2006) (Hg.), *Niklas Luhmann and Organization Studies*, Kopenhagen.
- Stegbauer, Christian (2006), »Wikipedia: Die Erstellung einer Online-Enzyklopädie als Herausforderung für die Erklärung von Kooperation«, in: Stegbauer, Christian/Rausch, Alexander (Hg.), *Strukturalistische Internetforschung. Netzwerkanalysen internetbasierter Kommunikationsräume*, Wiesbaden, S. 221–244.
- Stegbauer, Christian, »Verteilte Wissensproduktion aus netzwerkanalytischer Perspektive«, in: Willems, Herbert (Hg.), *Weltweite Welten. Internet-Figurationen aus wissenssoziologischer Perspektive*, Wiesbaden, im Erscheinen.
- Taylor, James R. (2003). *Organizational Communication: Is it a Discipline?*, in: <http://www2.fmg.uva.nl/communicatiewetenschap> (22. Juni 2003).
- Taylor, James R./van Every, Elizabeth J. (2000), *The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface*, Mahwah/NJ.
- Theis-Berglmaier, Anna-Maria (2003), *Organisationskommunikation. Theoretische Grundlagen und empirische Forschungen*, Opladen.
- Van Lange, Paul A. M./Liebrand, Wim B. G./Messick, David M. u.a. (1992), »Introduction and Literature Review«, in: Dies. (Hg.), *Social Dilemmas: Theoretical Issues and Research Findings*, Oxford, S. 3–28.

- Viégas, Fernanda B./Wattenberg, Martin/Dave, Kushal (2004), »Studying Cooperation and Conflict between Authors with History Flow Visualizations«, in: Dies. (Hg.), *Proceedings of the CHI 2004*, New York, S. 575–582.
- Warta, Alexander (2007), »Wiki-Einführung in der Industrie. Herausforderungen und Chancen am Beispiel von Robert Bosch Diesel Systems«, in: Dittler; Ullrich/Kindt; Michael/Schwarz; Christine (Hg.), *Online-Communities als soziale Systeme*, Münster, S. 41–60.
- Wegner, Daniel M. (1987), »Transactive Memory: A Contemporary Analysis of the Group Mind«, in: Mullen, Brian/Goethals, George R. (Hg.), *Theories of group behavior*, New York, S. 185–208.
- Yates, Joann/Orlikowski, Wanda J. (1992), »Genres of Organizational Communication: A Structural Approach to Studying Communication and Media«, *The Academy of Management Review*, Jg. 17, H. 2, S. 299–326.