

# Enterprise 2.0 und interne Unternehmenskommunikation

Schriftenreihe  
*Mobiles Breitband & Digitale Öffentlichkeiten*

*Herausgegeben von  
Bernd Holznapel und Klaus Siebenhaar*

Band 6

René Sternberg

# Enterprise 2.0 und interne Unternehmens- kommunikation

**B'S**  
&  
SIEBENHAAR VERLAG

Basis dieser Veröffentlichung ist die Dissertation mit dem Titel „Der Einfluss von Enterprise 2.0 auf die interne Kommunikation des sozialen Systems Organisation – Eine empirische Studie über die Bearbeitung der Komplexität in der internen Kommunikation“.

Die Dissertation wurde eingereicht in der Fakultät für Humanwissenschaften der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg und verteidigt am 16.06.2014. Die Gutachter waren Prof. Dr. Eckhard Dittrich und Prof. Dr. Werner Vogd.

1. Auflage 2016  
© B&S SIEBENHAAR VERLAG, Berlin / Kassel

Alle Rechte vorbehalten

Satz: Bild1Druck, Berlin  
Umschlaggestaltung: Visulabor® Berlin / Leipzig  
Druck und Bindung: Bosch-Druck GmbH

Das Werk ist in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

Printed in Germany

ISBN 978-3-943132-02-1

www.siebenhaar-verlag.de

## Inhalt

Danksagung .....	11
<b>1. Einführung in das Thema der Arbeit</b> .....	12
<b>ERSTER TEIL – DIE FORSCHUNGSPERSPEKTIVE</b>	
<b>I Zugänge zum Untersuchungsgegenstand der Arbeit</b> .....	26
<b>1. Theoretische Untersuchungsdimension: Das Kommunikationsmodell nach Luhmann</b> .....	26
1.1 Verbreitungsmedien – Sprache, Schrift, Buchdruck .....	32
1.2 Verbreitungsmedium – Internet .....	40
1.3 Zusammenfassung der kommunikationstheoretischen Vorüberlegungen .....	44
<b>2. Untersuchungsgegenstand: Enterprise 2.0 in Organisationen</b> .....	47
2.1 Social Media, Web 2.0 und Enterprise 2.0 .....	48
2.2 Enterprise 1.0 versus 2.0 .....	53
2.3 Verbreitung von Enterprise 2.0.....	55
2.4 direktzu .....	57
2.5 Organisationen .....	60
2.6 Enterprise 2.0 und Organisationen .....	64
2.7 Systeme auf der Basis von Entscheidungskommunikation .....	66
2.8 Die Formalisierung des Informellen und die Informalisierung des Formalen .....	69
2.9 Die drei Erfahrungsdimensionen .....	70

<b>3. Forschungszugänge: Systemtheoretische Methodologie, qualitative Sozialforschung &amp; Organisationssoziologie</b> .....	72
3.1 Systemtheorie und dokumentarische Methode.....	73
3.2 Die Gleichzeitigkeit von Stabilität und Flexibilität in Organisationen .....	80
3.3 Abgrenzung zur Techniksoziologie und Netzwerkforschung.....	84
3.4 Die Forschungsstrategie: Verbindung von Systemtheorie, dokumentarische Methode und Organisationsforschung.....	86
<b>II Methodologie des Erhebungs- und Auswertungsverfahrens</b> .....	88
<b>1. Einordnung des Forschungsvorhabens</b> .....	89
<b>2. Experteninterview</b> .....	91
<b>3. Zur Methodologie der dokumentarischen Methode</b> .....	103
3.1 Die Unterscheidung vom immanentem und dokumentarischem Sinngehalt .....	103
3.2 Beobachtung erster und zweiter Ordnung: vom Was zum Wie .....	106
3.3 Grundbegriffe der dokumentarischen Methode .....	108
3.4 Die Auswertung mit der dokumentarischen Methode .....	112
3.5 Gütekriterien und Kontrolle .....	126
3.6 Zusammenfassung: Vorzüge des Auswertungsverfahrens für die Analyse des empirischen Materials .....	129
<b>ZWEITER TEIL – DIE EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG</b>	
<b>III Feldzugang &amp; Sample</b> .....	134
<b>1. Zugang zum Untersuchungsfeld</b> .....	134
<b>2. Auswahl des Samples</b> .....	135

<b>3. Organisationsbeschreibungen</b> .....	140
3.1 Organisation ACD .....	141
3.2 Organisation Foo .....	142
3.3 Organisation Dendo .....	144
3.4 Organisation Müller .....	145
<b>IV Zur Empirie des Einflusses von Enterprise 2.0 auf die interne Kommunikation</b> .....	147
<b>1. Umgang mit transparenter Kommunikation</b> .....	152
1.1 Formale versus informelle Kommunikation – die Ausweitung der transparenten, informellen Kommunikation .....	152
1.2 Abteilungsübergreifende Kommunikation – Abteilungsübergreifende Transparenz von Kommunikation .....	166
1.3 Hierarchische Kommunikation – der Informationsblitz .....	179
1.4 Zusammenfassung des Themas Umgang mit transparenter Kommunikation .....	195
<b>2. Auswahl des Kommunikationsweges</b> .....	197
2.1 Formale versus informelle Kommunikation – Übergang von formaler zu informeller Kommunikation .....	197
2.2 Abteilungsübergreifende Kommunikation – die „Gatekeeper“ in der abteilungsübergreifenden Kommunikation .....	207
2.3 Hierarchische Kommunikation – die Filter in der dialogischen Kommunikation .....	214
2.4 Zusammenfassung des Themas Auswahl des Kommunikationsweges – die Ausbreitung der dialogischen Kommunikation durch die neuen Kommunikationsmedien.....	223

<b>3. Regulation von Kommunikation</b> .....	225
3.1 Formale versus informelle Kommunikation – der Wandel der Steuerung von schriftlicher Kommunikation.....	226
3.2 Abteilungsübergreifende Kommunikation – abteilungsübergreifende Abstimmung und soziale Kontrolle.....	235
3.3 Hierarchische Kommunikation – Ausdifferenzierung der Steuerungs- möglichkeiten von Kommunikation und die Abwägung zwischen Chance und Risiko in der offenen Kommunikation .....	241
3.4 Zusammenfassung des Themas Regulation von Kommunikation ..	252
<b>4. Sinngenetische Typenbildung</b> .....	255
4.1 Dialogische Kommunikation bzw. der Austausch über Probleme...	258
4.2 Steuerung von Kommunikation.....	260
4.3 Einschätzung der Relevanz von Informationen/Problemen.....	263
4.4 Effizienz in der Kommunikation bzw. Schnelligkeit bei der Problemlösung .....	265
4.5 Abwägung der Möglichkeiten und Gefahren bei transparenter Kommunikation .....	266

### **DRITTER TEIL: DISKUSSION DER ERGEBNISSE**

<b>V Zusammenfassung und Ausblick</b> .....	270
<b>1. Übersicht über die Entwicklungen in der internen Kommunikation einer Organisation, welche durch Enterprise 2.0 verursacht werden</b> .....	271
<b>2. Enterprise 2.0 als Bearbeitungsstrategie für das Problem der Regulation von Anschlusskommunikation</b> ..	279
<b>3. Das Ende der Hierarchien?</b> .....	287
<b>4. Weiterführende Fragen</b> .....	294

<b>VI Fazit</b> .....	299
<b>VII Anhang</b> .....	304
<b>1. Abbildungsverzeichnis</b> .....	304
<b>2. Abkürzungsverzeichnis</b> .....	305
<b>3. Beispiel eines Leitfadenterviews</b> .....	306
<b>4. Interviewsequenzen</b> .....	308
<b>VIII Literaturverzeichnis</b> .....	337
<b>IX Anmerkungen</b> .....	350