

## Inhalt

<b>Danksagung</b> .....	11
-------------------------	----

<b>1. Einführung in das Thema der Arbeit</b> .....	12
--	----

## ERSTER TEIL – DIE FORSCHUNGSPERSPEKTIVE

<b>I Zugänge zum Untersuchungsgegenstand der Arbeit</b> .....	26
---	----

### 1. Theoretische Untersuchungsdimension:

<b>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
--	----

### 2. Untersuchungsgegenstand: Enterprise 2.0

<b>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. Experteninterviews</b> .....	91
<b>3. Zur Methodologie der dokumentarischen Methode</b> .....	103
3.1 Die Unterscheidung von 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>	<b>140</b>
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>	<b>147</b>
<b>1. Umgang mit transparenter Kommunikation .....</b>	<b>152</b>
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>	<b>197</b>
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 Kommunikations- weges – die Ausbreitung der dialogischen Kommunikation durch die neuen Kommunikationsmedien.....	223

<b>3. Regulation von Kommunikation .....</b>	<b>225</b>
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>	<b>255</b>
4.1 Dialogische Kommunikation bzw. 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>	<b>270</b>
<b>1. Übersicht über die Entwicklungen in der internen Kommunikation einer Organisation, welche durch Enterprise 2.0 verursacht werden .....</b>	<b>271</b>
<b>2. Enterprise 2.0 als Bearbeitungsstrategie für das Problem der Regulation von Anschlusskommunikation ..</b>	<b>279</b>
<b>3. Das Ende der Hierarchien? .....</b>	<b>287</b>
<b>4. Weiterführende Fragen .....</b>	<b>294</b>

<b>VI Fazit</b> .....	299
<b>VII Anhang</b> .....	304
<b>1. Abbildungsverzeichnis</b> .....	304
<b>2. Abkürzungsverzeichnis</b> .....	305
<b>3. Beispiel eines Leitfadeninterviews</b> .....	306
<b>4. Interviewsequenzen</b> .....	308
<b>VIII Literaturverzeichnis</b> .....	337
<b>IX Anmerkungen</b> .....	350
<b>X Der Autor</b> .....	366