

Abstract der Abschlussarbeit

im B.A.-Studiengang Politik, Verwaltungswissenschaft, Soziologie

Auswirkungen virtueller Teamarbeit auf Interaktionen und Strukturen in Unternehmen aus systemtheoretischer Perspektive

von Stephan Endres

Die Fortschritte im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie haben es in den letzten Jahren ermöglicht, die Büroarbeit aus ihrer bisherigen Form als räumlich und zeitlich gebundene Präsenztätigkeit zu lösen. Bisherige soziologische Untersuchungen zu diesem Sachverhalt haben vor allem die Konsequenzen für das Individuum, insbesondere hinsichtlich einer diagnostizierten Entgrenzung und Subjektivierung von Arbeit, in den Fokus gestellt. Darüber hinaus wurde punktuell aber auch immer wieder auf die Veränderung von Organisationsstrukturen und Prozessen hingewiesen, welche durch eine Hinwendung zu mobilen Arbeitsformen verursacht wird. In meiner Bachelorarbeit habe ich letzteren Aspekt vertiefend untersucht und die Folgen des Wandlungsprozesses für das Miteinander im Unternehmen beleuchtet.

Als theoretischer Rahmen für die Untersuchung dient die Systemtheorie. Diese betrachtet Organisationen (wie etwa ein Unternehmen) als soziale Systeme, welche sich durch aneinander anknüpfende Kommunikationen – insbesondere in Form von Entscheidungen – selbst erzeugen und erhalten, und sich dadurch von ihrer Umwelt abgrenzen. Aus dieser Perspektive sind es zwei unterschiedliche Ebenen, auf welchen sich Auswirkungen der veränderten Arbeitsform erwarten lassen: Einerseits ist die Interaktion zwischen den einzelnen Mitgliedern des Unternehmens betroffen, wenn Präsenzkontakte durch virtuelle Kommunikationen ersetzt werden. Andererseits ist aber auch die Gesamtheit der Organisation tangiert: So hat etwa die Einführung neuer Technologien in einem sozialen System nicht nur unmittelbare Auswirkungen auf die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter, sondern auch strukturelle Konsequenzen.

Durch die theoretischen Überlegungen lassen sich Herausforderungen identifizieren, welche durch Zusammenarbeit in Abwesenheit und mittels Kommunikationstechnologien entstehen. Dabei ist insbesondere die Einschränkung der Wahrnehmungsebene zu nennen, mit der zentrale Funktionen von Interaktionen wegfallen oder erschwert werden, und für die eine vollständige Kompensation durch Kommunikationstechnologien kaum möglich ist – auch wenn es zugleich eine Ausweitung anderweitiger Kommunikationskanäle (Chats, Mail, etc.) gibt. Zudem sind auf der strukturellen Ebene Probleme bei der Konsensbildung und Integration des Teams zu erwarten, da dies im Büroalltag vor allem durch Begegnungen von Angesicht zu Angesicht erfolgt.

Der Vergleich der theoretischen Analyse mit den Resultaten empirischer Studien zeigt ein ambivalentes Bild. In letzteren finden sich (in Übereinstimmung mit der systemtheoretischen Perspektive) viele Hinweise dafür, dass der Wegfall von Interaktionssituationen in Anwesenheit einen nachhaltigen Einfluss auf die Zusammenarbeit im organisatorischen Kontext hat. Aber schon bei der Frage, inwiefern diese Defizite durch neue Kommunikationstechnologien kompensiert werden können, sind die Ergebnisse diffus. Strukturelle Konsequenzen virtueller Zusammenarbeit sind hingegen ein bislang wenig systematisch untersuchter Sachverhalt, bei denen die vorliegenden, punktuellen Ergebnisse in sehr unterschiedliche Richtungen deuten. Allerdings lässt sich aus den Ergebnissen doch zumindest entnehmen, dass die spezifischen Umstände und Gegebenheiten einen starken Einfluss auf die Art und Weise haben, wie die virtuelle Zusammenarbeit erfolgt und welche Anpassungsprozesse sich wiederum aus der Einführung dieser Arbeitsform ergeben.