

Bradley Wiggins

The Structure of Collaboration: Exploring Social Interaction in Virtual Teams /
Die Struktur der Zusammenarbeit: Erforschung der sozialen Interaktion in virtuellen
Teams

(Erste Folie/Einführung zu dem Vortrag)

Der Titel dieser Studie ist “Die Struktur der Zusammenarbeit: Eine Erforschung der sozialen Interaktion in virtuellen Teams”. Grundsätzlich ist dies eine Studie der virtuellen Zusammenarbeit mittels Facebook, wie diese zwei Bilder andeuten. Zuerst bespreche ich die Problemstellung, indem ich das vorrangige Ziel dieses Projekts einführe. Danach diskutiere ich summarisch das Thema im Zusammenhang mit relevanter Literatur, die in drei Abschnitte umfasst ist. Danach bespreche ich das Forschungsdesign. Eine Diskursanalyse der Daten hat drei dominante Themen identifiziert. Letztendlich diskutiere ich die Ergebnisse der Studie und ihre Schlussfolgerungen.

Hinsichtlich des wichtigsten Resultats dieser Studie ist das bedeutendste Wort *Erfahrung*. Die Resultate der Studie suggerieren, dass Erfahrung mit einem gemeinsamen Kontext zu der erfolgreichen Vollziehung einer zugewiesenen Aufgabe fuer ein einziges Virtualteam führte.

(Problemstellung)

Das Ziel dieses Projektes war es, die Auswirkungen des gemeinsamen Kontext auf Kommunikations-und Kooperationsmöglichkeiten zu erörtern. Hier bezieht sich der gemeinsame Kontext auf ein Doktorandenprogramm. Zwei Gruppen von Doktoranden mussten eine Aufgabe, die mit dem gemeinsamen Kontext verbunden war, erfolgreich vervollständigen.

(Zusammenfassung der Literatur)

(Die adaptive Strukturationstheorie)

Die adaptive Strukturationstheorie ist im Grunde genommen eine aktualisierte Version der ursprünglich von Anthony Giddens formulierten Strukturationstheorie (DeSanctis & Poole, 1994; Evans & Brooks, 2005; Maznevski & Chudoba, 2000) . Diese besagt, dass alles menschliche Handeln im Rahmen einer bereits vorhandenen sozialen Struktur erfolgt, die durch eine Reihe von Normen und / oder Gesetzen geregelt ist, die von denen anderer sozialen Strukturen unterschiedlich sind (Cho & Lee, 2008; Giddens, 1984; Orlikowski, 2000; Yates & Orlikowski, 1992). Die adaptive Strukturationstheorie versteht sich am besten entweder als (1) die Art und Weise, indem die Technologie den Bedürfnissen des Einzelnen oder der Mannschaft angepasst werden, oder als (2) die Art und Weise, indem die Struktur eines Teams angepasst wird, (um) die Technologie effizienter zu nutzen.

(Virtuelle Teams: Zusammenarbeit durch vermittelte Strukturen)

Der dritte Punkt ist in diesem Kontext am wichtigsten: das strukturelle-und aufgabenorientierte Bedürfnis nach Vertrauen. Der Standort eines virtuellen Teams bestimmt oft die Bevorzugung des Medientyps, wenn es notwendig ist, das gemeinsame Vertrauen zu formalisieren (Beamer & Varner, 2008; Bell & Kozlowski, 2002; Hofstede, 2001; Jarvenpaa & Leidner, 1999; Martins, Gilson, & Maynard, 2004; Matveev & Nelson, 2004; Olaniran, 2004; Vallaster, 2005; Wiggins, 2009). Es ist wichtig zu erkennen, dass hier Vertrauen verbunden ist mit der Identität. Wir werden sehen, wie die Identität in einem der Teams in der Studie auftaucht, und wie dies mit der Erfahrung mit einem gemeinsamen Kontext verbindet.

Bradley Wiggins

The Structure of Collaboration: Exploring Social Interaction in Virtual Teams /
Die Struktur der Zusammenarbeit: Erforschung der sozialen Interaktion in virtuellen
Teams

(Soziale Online Netzwerke)

Die ersten beiden Punkte sind sehr wichtig. Es scheint, dass die Struktur einer Online-Social-Networking-Site (z.B. Facebook, LinkedIn, MySpace, Orkut, StudiVZ, XING, u.s.w.) gestaltet/ordnet wie Individuen mit einander auf diesen Sites interagieren. Außerdem scheinen die auf den Social-Networking-Websites vorkommenden Kommunikationen mit phatischen Ausdrücken gesättigt zu sein. Wie der Begriff auf der Folie definiert ist, ist phatische Kommunikation diejenige Information, welche keine mitteilt, sondern lediglich eine soziale Aufgabe erfüllt (Boyd & Ellison, 2008; Jakobson, 1960; Levinson, 2009; Miller, 2008; Ellison, Steinfeld, & Lampe, 2007; Tufekci, 2008). Facebook und Twitter sind grundsätzlich Stätten, solcher phatischen Kommunikation.

(Forschungsdesign)

Dies war ein Quasi-Experiment mit einem Stichprobenumfang von 8 Probanden. Die Probanden waren alle Doktorandinnen und Doktoranden in demselben Doktorandenprogramm. Die Erfahrung eines gemeinsamen Kontexts und die Aufteilung in zwei Gruppen machen die unabhängige Variable aus. Der gemeinsame Kontext war das Doktorandenprogramm, welches zwei gleichlaufende Doktorandengruppen hatte, als diese Studie durchgeführt wurde. Comm Alpha hatte vier Mitglieder aus der chronologisch ersten Doktorandengruppe, während Comm Beta drei Mitglieder aus der chronologisch zweiten Doktorandengruppe hatte sowie ein Mitglied aus der ersten. Somit hatte Comm Alpha mehr Erfahrung mit dem Doktorandenprogramm als Comm Beta.

Die Aufgabe für jedes Team war es, eine Umfrage mit 15 Fragen zu erstellen, dessen Thema das gemeinsame Doktorandenprogramm ist. Keines der beiden Teams musste die Fragen beantworten. Die einzige Aufgabe war es, eine Umfrage mittels Facebook zu erstellen. Ich habe zwei Facebook-Seiten aktiviert, eine für jedes Team. Die gesamte Kommunikation bis hin zur Vollendung der Aufgabe sollte ausschließlich auf der jeweiligen Facebook-Seite stattfinden. Ich gab jedem Mitglied des entsprechenden Teams die Login- und Passwortinfos.

(Facebook Folien)

Wie Sie sehen können, ist dies ein Bildschirmabbild des Profils von der Comm Alpha-Seite. Das Profilbild ist interessant. Weder für Comm Alpha noch für Comm Beta habe ich ein Profilbild auf der jeweiligen Facebookseite bereitgestellt. Auf jeder Seite gab es ursprünglich nur das generische Facebookprofilbild. Ein Comm Alpha-Mitglied wählte das Profilbild aus, welches das Team widerspiegelt und welches dem Team eine Identität gibt. Die Literatur zu virtuellen Teams besagt, dass es ein Bedürfnis nach Vertrauen zu erfüllen gibt, um eine Aufgabe erfolgreich zu erfüllen. Comm Alpha ging den Bemühungen, eine gemeinsame Identität zu schaffen nach und erfüllte die zugewiesene Aufgabe.

Auf der Comm Beta Facebookseite gibt es kein Profilbild.

(Diskursanalyse)

Bradley Wiggins

The Structure of Collaboration: Exploring Social Interaction in Virtual Teams /
Die Struktur der Zusammenarbeit: Erforschung der sozialen Interaktion in virtuellen
Teams

Nun machen wir weiter und diskutieren die Diskursanalyse und ihre Identifizierung der drei dominanten Themen. Die drei Themen sind **(1) Kommunikation ohne Aufgabenorientierung** (oder Kommunikation, die nichts mit der gestellten Aufgabe zu tun hatte), **(2) Kommunikation mit Aufgabenorientierung** (oder Kommunikation, die zeigte, dass die Teammitglieder sich bemühten, die Aufgabe zu vervollständigen); und **(3) Unklare Kommunikation** (Teammitgliederkommunikation, die Unsicherheit und sogar Verdrießlichkeit miteinander suggerieren). Es ist erwähnenswert, dass das dritte Thema (unklare Kommunikation) nur Comm Beta betrifft.

Sowohl die **Kommunikation mit und ohne Aufgabenorientierung** sind weiter in thematischen Untergruppen gegliedert.

(Die Drei Dominanten Themen der Diskursanalyse)

(Kommunikation ohne Aufgabenorientierung)

Diese Mitteilungen vertreten weitgehend phatische Kommunikation. Mit besonderer Betonung auf gestellte Fragen (F) ohne Aufgabenorientierung und Kommunikation in Großbuchstaben (GB), sehen wir, wie sich die Comm Beta-Teammitglieder so ausgedrückt haben, dass ihre Kommunikation wenig oder gar nichts mit der zugewiesenen Aufgabe zu tun hatte. In der Tat suggerieren diese Ausdrücke einen Mangel an Konzentration. Die hohe Anzahl von Fragen (23) ohne Aufgabenorientierung deutet an, dass die Comm Beta-Teammitglieder die zugewiesene Aufgabe vielleicht nicht ganz verstanden haben. Interessant ist das auch, da jedes Team eine Liste von deutlich erklärten und genau beschriebenen Anweisungen erhalten hatte. Es scheint mir, als ob Comm Beta die Anweisungen nicht gelesen hatte. Umgekehrt deutet das einmalige Ereignis von Fragen ohne Aufgabenorientierung in Comm Alpha an, dass dieses Team organisiert und auf die Aufgabe fokussiert war.

Die hohe Anzahl von Mitteilungen in Großbuchstaben (GB) in Comm Beta deutet außerdem ein Gefühl der Frustration an, da Kommunikationen in Großbuchstaben oft den Eindruck hat, jemanden elektronisch anzuschreien. Schon ein rasches Lesen der Daten zeigt, dass Comm Beta der Zusammenhalt und die Organisation gefehlt hat, welche so offensichtlich sind in Comm Alpha. Vielleicht hat eben dieser Mangel Comm Beta von der Vollendung der zugewiesenen Aufgabe abgehalten.

(Kommunikation mit Aufgabenorientierung)

Es ist wichtig zu beachten, dass dieses Thema nur Comm Alpha betrifft. Alle vier thematischen Untergruppen vertreten Organisation und Prozesse, und die Bereitschaft, miteinander an der zugewiesenen Aufgabe zusammenzuarbeiten. Die thematischen Untergruppen „Hinweis eines Prozesses“ (HeP) und „Fragen mit Aufgabenorientierung“ (FmA) verdienen besonderer Beachtung. Wie Sie durch die relativ hohe Häufigkeit von diesen zwei thematischen Untergruppen sehen können, hat Comm Alpha ein Gefühl des Prozesses und der Ordnung in ihren gegenseitigen Kommunikationen mit einander gezeigt.

(Unklare Kommunikation)

Wie Sie sehen können, ist dieses Thema durch Ausdrücke der Unsicherheit und auch ein Gefühl der Frustration dominiert. Dieses Thema betrifft nur Comm Beta, wie ich schon erwähnt habe.

Bradley Wiggins

The Structure of Collaboration: Exploring Social Interaction in Virtual Teams /
Die Struktur der Zusammenarbeit: Erforschung der sozialen Interaktion in virtuellen
Teams

(Resultate/Ergebnisse)

Erstens, die Ergebnisse legen nahe, dass für Comm Alpha Erfahrung mit einem gemeinsamen Kontext zu der erfolgreichen Erledigung der Aufgabe geführt hat. Comm Alpha enthielt Doktoranden aus der chronologisch ersten Doktorandengruppe des Doktorandenprogramms und waren gegenüber Comm Beta für einen längeren Zeitraum im Programm. Hinsichtlich der Probanden in der Stichprobe, ist anzunehmen, dass eine Verbindung zwischen einem gemeinsam erfahrenen Kontext, der erfolgreichen Erledigung der Aufgabe und der Zusammenarbeit bestehen könnte.

Zweitens, während phatische Kommunikation in den Daten beider Teams vorhanden war, sollte man aber nicht davon ausgehen, dass dies von Nachteil sei: Comm Alpha hatte die Aufgabe erfolgreich abgeschlossen. Es ist jedoch möglich, dass Erfahrung mit einem gemeinsamen Kontext den Comm Alpha-Teammitgliedern geholfen hat, die Aufgabe zu erledigen. Vielleicht war für Comm Betas mangelhafte Leistung die Tatsache ausschlaggebend, dass die Gruppe für kürzere Zeit in dem Doktorandenprogramm eingeschrieben war. Außerdem hat die phatische Kommunikation Comm Beta weiter daran gehindert, erfolgreich miteinander zusammenzuarbeiten.

Drittens, aus diesen Ergebnissen und Betrachtungen ergibt sich eine Frage: sind soziale Online-Netzwerke sinnvoll für virtuelle Teams? In Anbetracht der Probanden in dieser Studie scheint es, dass soziale Online-Netzwerke für virtuelle Teams angemessen sein könnten, eine Beziehung aufzubauen und miteinander zu sozialisieren, als sie für die Bewerkstelligung von Aufgaben zu nutzen. Weitere Forschungen sollten untersuchen und beschreiben, ob die Erfahrung mit einem gemeinsamen Kontext ein Faktor der erfolgreichen Leistungsfähigkeit virtueller Teams ist, in denen sprachliche und kulturelle Vielfalt hinzukommen.

Literatur

- Beamer, L., & Varner, I. (2008). *Intercultural communication in the global workplace* (4th Ed.). New York, NY: McGraw Hill.
- Bell, B., & Kozlowski, S. (2002). A typology of virtual teams: Implications for effective leadership. *Group & Organization Management*, 27, 14-49.
- Boyd, D.M., & Ellison, N.B. (2008). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210-230.
- Cho, H., & Lee, J. (2008). Collaborative information seeking in intercultural computer-mediated communication groups. *Communication Research*, 35(4), 548-573.
- DeSanctis, G., & Poole, M. (1994). Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science*, 5(2), 121-147.
- Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The benefits of Facebook "friends": Social capital and college students' use of online social network sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), article 1. Retrieved November 10, 2009 from: <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue4/ellison.html>
- Evans, J., & Brooks, L. (2005). Understanding collaboration using new technologies: A structural perspective. *The Information Society*, 20, 215-220.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Hofstede, G. (2001). Culture's recent consequences: Using scores in theory and research. *International Journal of Cross Cultural Management*, 1, 11-30.
- Jakobson, R. (1960). Linguistics and poetics. In T. Sebeok (Ed.), *Style in Language* (pp. 350-377). Cambridge: MIT Press.

Bradley Wiggins

The Structure of Collaboration: Exploring Social Interaction in Virtual Teams /
Die Struktur der Zusammenarbeit: Erforschung der sozialen Interaktion in virtuellen
Teams

- Jarvenpaa, S., & Leidner, D. (1999). Communication and trust in global virtual teams. *Organization Science*, 10, 791-815.
- Levinson, P. (2009). *New new media*. Boston, MA: Pearson Allyn Bacon.
- Martins, L., Gilson, L., & Maynard, M. (2004). virtual teams: What do we know and where do we go from here? *Journal of Management*, 30, 805-835.
- Matveev, A., & Nelson, P. (2004). Cross cultural communication competence and multicultural team performance. *International Journal of Cross Cultural Management*, 4(2), 253-270.
- Maznevski, M., & Chudoba, K. (2000). Bridging space over time: Global virtual team dynamics and effectiveness. *Organization Science*, 11(5), 473-492.
- Miller, V. (2008). New media, networking and phatic culture. *The International Journal of Research into New Media Technologies*, 14(4), 387-400.
- Olaniran, B. (2004). Computer-mediated communication in cross-cultural virtual teams. *International & Intercultural Communication Annual*, 27, 142-166.
- Orlikowski, W. J. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428.
- Tufecki, Z. (2008). Can you see me now? Audience and disclosure regulation in online social network sites. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 28, 20-35.
- Vallaster, C. (2005). Cultural diversity and its impact on social interactive processes: Implications from an empirical study. *International Journal of Cross Cultural Management*, 5(2), 139-163.
- Wiggins, B.E. (2009). Global teams and media selection. In *Proceedings of World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications 2009* (pp. 705-710). Chesapeake, VA: AACE. Retrieved from <http://www.editlib.org/p/31577>.
- Yates, J., & Orlikowski, W.J. (1992). Genres of organizational communication: A structural approach to studying communication and media. *The Academy of Management Review*, 17(2), 299-326.