

Manfred Fuchs

**Sozialkapital, Vertrauen und Wissenstransfer
in Unternehmen**

WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFT

Manfred Fuchs

Sozialkapital, Vertrauen und Wissenstransfer in Unternehmen

Deutscher Universitäts-Verlag

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

Habilitationsschrift Universität Graz, 2004

1. Auflage März 2006

Alle Rechte vorbehalten

© Deutscher Universitäts-Verlag | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2006

Lektorat: Ute Wrasmann / Anita Wilke

Der Deutsche Universitäts-Verlag ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media.
www.duv.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Regine Zimmer, Dipl.-Designerin, Frankfurt/Main

Druck und Buchbinder: Rosch-Buch, Scheßlitz

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN 3-8244-0779-5

Vorwort

Seit Jahrzehnten wird in der einschlägigen Literatur eine Diskussion geführt, die darauf hinweist, dass Märkte, Markttransaktionen und wirtschaftliches Handeln ganz allgemein in soziale Strukturen eingebettet sind. Aus dieser Perspektive heraus werden effiziente Märkte als Ergebnis einer effizienten sozialen Struktur interpretiert. Das zentrale Problem, das hier angesprochen wird, ist, dass wirtschaftliches Handeln nicht nur das Ergebnis von Entscheidungen singulärer nutzenmaximierender Akteure, sondern in soziale und kulturelle Strukturen (Institutionen) eingebettet ist. Der Nutzen von Institutionen wird in der Organisationsökonomik nicht bestritten, aber sehr oft bleibt unklar, wie diese Institutionen entstanden sind und wie sie sich verändern. Auch ist unklar, wie die Institutionen das Handeln einzelner Akteure beeinflussen und umgekehrt, wie aus den Wirkungen der einzelnen Akteure eben diese Institutionen emergieren. Dasselbe Problem tritt bei der Beschäftigung mit Fragen der Wirkung und Entstehung von Sozialkapital auf. Sozialkapital, so wie es hier in dieser Arbeit verstanden wird, und das Phänomen Vertrauen sind zentrale Bestandteile dieser Institutionen und diese Arbeit ist der Versuch, die Wirkungen von Sozialkapital und Vertrauen, als auch die Entstehung von Sozialkapital und Vertrauen zu diskutieren, weil beide Phänomene einen wesentlichen Einfluss auf die Fähigkeit zeigen, wie in Unternehmen Wissen produziert und ausgetauscht wird.

Ich möchte mich an dieser Stelle für jeden Kommentar und Hinweis bedanken, den ich erhalten habe, insbesondere bei meinen Studenten und Studentinnen, deren Fragen für mich immer eine besondere Anregung darstellten. Danken möchte ich auch Frau Heidemarie Schober für die Hilfe bei der Erstellung des Manuskripts. Ein besonderer Dank gilt meinen Kolleginnen und Kollegen am Institut für Internationales Management an der Karl Franzens Universität Graz, die mich mit ihren anregenden Kommentaren und Diskussionen ebenfalls unterstützten.

Manfred Fuchs

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Tabellenverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis	XIII
1. <i>Problemstellung: Von der Organisation der manuellen Arbeit zur Organisation der Wissensarbeit</i>	1
2. <i>Fragestellungen</i>	4
3. <i>Theoretische Verankerung der Frage- und Problemstellung</i>	6
4. <i>Vorgehensweise und Aufbau der Arbeit</i>	10
I. Die Produktion von Wissen und die Organisation der Wissensarbeit	15
1. <i>Das Modell von Max Boisot</i>	16
1.1. Boisots Theorie – Prämissen und Definitionen	17
1.1.1. Kodifizierung	18
1.1.2. Abstraktion	19
1.1.3. Diffusion.....	22
1.1.4. Der I-Space (I-Information) oder soziale Lernzyklus	24
1.1.5. Institutionenökonomische Lösungen spezifischer Defizite im sozialen Lernzyklus von Organisationen.....	28
1.1.5.1. Märkte	29
1.1.5.2. Bürokratie.....	30
1.1.5.3. Klan	32
1.1.5.4. Fiefs (Patron-Klientel-Beziehungen)	33
<i>Exkurs implizites und explizites Wissen</i>	35
2. <i>Hedlunds konzeptionelle Skizze der N-Form als Modell des Wissensmanagements</i>	37
2.1. <i>Artikulierte und stillschweigendes Wissen (tacit knowledge) und die Interaktion von Individuen und Gruppen</i>	37
2.1.1. Organisationsübergreifende Formen des Wissenstransfers.....	40
2.1.2. Internalisierung.....	40
2.1.3. Reflexionsfähigkeit	40
2.1.4. Dialogisierung und Dialogfähigkeit	41
2.2. <i>Das Rugby-Spiel als Metapher der Wissensproduktion (Nonakas SECI-Modell)</i>	44
2.3. <i>Das Konzept Ba als Erweiterung und Revision des SECI-Modells</i>	50
3. <i>Die Wissensaktivisten von Käser und Miles</i>	55
4. <i>Die individualisierte Unternehmung als Konzept einer wissensorientierten Organisationsform</i>	61
4.1. <i>Was ist das Neue am Modell von Bartlett und Ghoshal?</i>	62
4.1.1. <i>Das Modell der individualisierten Unternehmung</i>	64

4.1.2. Der behavioristische Kontext der traditionellen Unternehmung.....	66
4.1.3. Die Erneuerung der behavioristischen Grundlagen im Unternehmen. Wie soll das geschehen?	68
4.1.4. Der erneuerte behavioristische Kontext der Unternehmung	69
5. Resümee	71
II. Sozialkapital und Vertrauen	77
1. <i>Zum Begriff Sozialkapital</i>	83
1.1. Sozialkapitaldefinitionen.....	84
1.2. Sozialkapitaltheorien.....	86
1.2.1. Pierre Bourdieu	86
1.2.2. James Samuel Coleman.....	88
1.2.3. Robert Putnam.....	90
1.2.4. Zur gegenwärtigen Sozialkapitaltheorie.....	91
1.2.5. Die Sozialkapitaltheorie von Nahapiet und Ghoshal	94
1.2.6. Nan Lin's Sozialkapitaltheorie	97
1.3. Arbeitsdefinition von Sozialkapital.....	105
1.3.1. Wie entsteht der Wert von Sozialkapital?.....	109
1.3.2. Der Wert der Ressourcen und die Verfügbarkeit bzw. Kontrolle von Ressourcen.....	111
1.3.2.1. Stabilität als Voraussetzung für den Aufbau von sozialem Kapital	115
1.4. Vertrauen als Bestandteil und Voraussetzung zur Bildung von Sozialkapital.....	116
2. <i>Die Struktur sozialer Netzwerke als Sozialkapital</i>	125
2.1. Netzwerkanalyse	129
2.1.1. Grundbegriffe und Methoden der sozialen Netzwerkanalyse	134
2.1.2. Dichte	137
2.1.3. Ego-Netzwerk.....	137
2.1.4. Cliques in Netzwerken.....	138
2.1.5. Position des Akteurs in Netzwerkstrukturen.....	139
2.1.5.1. Netzwerkredundanz.....	140
2.1.6. Effekte der Netzwerkredundanz.....	141
2.1.6.1. Zwei Arten von Redundanz in Netzwerken	145
2.1.6.2. Structural holes – weak ties and strong ties	146
2.1.6.3. Tertium Gaudens Strategien.....	149
2.1.7. Empirische Arbeiten der Netzwerkanalyse	152
2.2. Zusammenfassung der Netzwerkeffekte	153
III. Das Modell über den Zusammenhang von Vertrauen und Sozialkapital.....	159
1. <i>Zwei allgemeine Szenarien – ein konzeptionelles Modell</i>	162
1.1. Modellzusammenhang - Szenario I.....	164
1.2. Modellzusammenhang - Szenario II (negativer Zyklus).....	165

1.3. Soziales Kapital und Vertrauen als abhängige Variablen	167
1.4. Faktorenanalyse ausgewählter Fragebogen-Items (abhängigen Variable).....	172
1.4.1. Ergebnisse und Interpretation der Faktoren	173
1.4.1.1. Faktor 1 - idiosynkratischer Arbeitsinhalt.....	173
1.4.1.2. Faktor 2 – partizipationsfördernde Managementsysteme (Partizipation) .	174
1.4.1.3. Faktor 3 – feedbackorientierte Managementsysteme (Feedback).....	176
1.4.1.4. Faktor 4 – Aufgabenkontrolle (Autonomie).....	178
1.4.1.5. Faktor 5 – individualisierte Entgeltsysteme und Leistungskontrolle	180
1.4.1.6. Faktor 6 – Arbeitsdruck und Stress	180
1.4.1.7. Faktor 7 - Unternehmenserfolg	181
1.4.1.8. Kontrollvariablen.....	182
2. Hypothesentest der Modellvarianten, Ergebnisse der Regressionsanalyse	182
2.1. Modellzusammenfassung Entstehung von Vertrauen (N = 245)	183
2.2. Modellzusammenfassung Entstehung von Sozialkapital (N = 245)	185
2.3. Entstehung von Vertrauen bei unbefristeten Arbeitsverträgen (N=187)	186
2.4. Entstehung von Sozialkapital bei unbefristeten Arbeitsverträgen (N = 187).....	187
2.5. Aufbau von Sozialkapital bei befristeten Arbeitsverträgen (N = 49).....	189
2.6. Aufbau von Vertrauen bei befristeten Arbeitsverträgen (N = 49)	190
2.7. Aufbau von Vertrauen und Sozialkapital bei Vollzeitbeschäftigten (N=128)	193
2.8. Aufbau von Sozialkapital und Vertrauen bei Teilzeitarbeitskräften (N = 43)	194
3. Zusammenfassung der empirischen Ergebnisse der Untersuchung	196
IV. Abschließende Bemerkung.....	199
V. Anhang: Deskriptive Analyse der Untersuchung.....	209
2.1. Datenerhebung	211
2.2. Zusammenfassung und Interpretation	212
2.2.1. Ausbildungsgrad.....	212
2.2.2. Beschäftigungsvertrag, Art des Dienstverhältnisses	212
2.2.3. Beschäftigungsdauer	213
2.2.4. Mobilität der Beschäftigten.....	214
2.2.5. Vertrauen in Kollegen und Vertrauen in Vorgesetzte	215
2.2.6. Interdependenz	217
2.2.7. Identifikation	219
2.2.8. Feedback, Partizipation und Fehlertoleranz	220
2.2.9. Kontrolle.....	223
2.2.10. Aufgabensignifikanz, Aufgabenvielfalt, Arbeitszufriedenheit, Arbeitsdruck	224
2.2.11. Wissenstransfer, Wissensaustausch mit Kollegen	229
2.2.12. Soziales Kapital, Kontakt zu Mitarbeitern, Verlässlichkeit von Kontakten ...	233
2.2.13. Akzeptanz, Feedback und Partizipation bei Entscheidungsprozessen	239
Literaturverzeichnis.....	243

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Informationseigenschaften und die entsprechende Institutionenform.....	35
Tabelle 2 Differenzierung der charakteristischen Eigenschaften zwischen N- und M-Form	43
Tabelle 3 Ein Ausschnitt und Überblick über Sozialkapitaldefinitionen	93
Tabelle 4 Handlungsmotive und Ressourcenausstattung	99
Tabelle 5 Effekte der Netzwerkstruktur	155
Tabelle 6 Ergebnis der Regressionsanalyse – abhängige Variable Vertrauen	184
Tabelle 7 Modellzusammenfassung Entstehung Sozialkapital , Koeffizienten	185
Tabelle 8 Entstehung von Vertrauen bei unbefristeten Arbeitsverträgen.....	187
Tabelle 9 Sozialkapital bei unbefristeten AV	188
Tabelle 10 Aufbau von Sozialkapital bei befristeten Arbeitsverträgen.....	190
Tabelle 11 Aufbau von Vertrauen bei befristeten AV	191
Tabelle 12 Aufbau von Vertrauen bei Vollzeitbeschäftigten.....	193
Tabelle 13 Modell Entstehung von Sozialkapital Vollzeitbeschäftigte Koeffizienten(a)	194
Tabelle 14 Entstehung von Sozialkapital bei Beschäftigung Teilzeit.....	195
Tabelle 15 Entstehung von Vertrauen bei Beschäftigten Teilzeit Koeffizienten (a,b).....	196
Tabelle 16 Ausbildung	212
Tabelle 17 Beschäftigungsvertrag (Ausmaß der vertraglichen Beschäftigungsdauer)	213
Tabelle 18 Dauer der Beschäftigung (Wochenarbeitszeit).....	213
Tabelle 19 Mobilität der Arbeitnehmer (Wie lange möchten Sie im Unternehmen bleiben?)	214
Tabelle 20 Finde rasch neue Arbeit	215
Tabelle 21 Gegenüber Vorgesetzten eine freundschaftliche Haltung.....	216
Tabelle 22 Vertraue meinen Kollegen	216
Tabelle 23 Ausmaß des Vertrauens, das in den unmittelbaren Vorgesetzten gesetzt wird.	217
Tabelle 24 Ohne Unterstützung der Kollegen nicht erfolgreich.....	217
Tabelle 25 Meine Arbeitsergebnisse sind sehr stark von Arbeitsergebnissen anderer abhängig.....	218
Tabelle 26 Identifikation mit den Zielen des Unternehmens ist hoch.....	219
Tabelle 27 Verstehe mich mit Kollegen sehr gut	220
Tabelle 28 Fehler ansprechen ist in unserer Organisation kein Problem	221
Tabelle 29 Arbeiten von Kollegen zu kritisieren ist in unserer Organisation kein Problem	221
Tabelle 30 Fehler ansprechen in der Organisation ist positiv.....	222
Tabelle 31 Verbesserungsvorschläge werden sehr positiv aufgenommen	223
Tabelle 32 Aufgabenerfüllung wird detailliert kontrolliert	224
Tabelle 33 Bin meinen Aufgaben gewachsen.....	225
Tabelle 34 Aufgaben machen Spaß	226

Tabelle 35 Bin mit erbrachter Leistung zufrieden	227
Tabelle 36 Aufgaben, die ich erfülle sind sehr wichtig (Aufgabensignifikanz).....	228
Tabelle 37 Die eigenen Fähigkeiten und Qualifikation sind sehr vielfältig (Aufgabenvariabilität)...	229
Tabelle 38 Die eigenen Qualifikationen sind nicht in kurzer Zeit erlernbar (R).....	230
Tabelle 39 Wissen ist in meinem Aufgabenbereich nur sehr schwer direkt Kollegen mitzuteilen	230
Tabelle 40 Qualifikationen sind sehr schwer in kurzer Zeit transferierbar	231
Tabelle 41 Zusammenarbeit mit Kollegen finde ich anregend, interessant und bereitet mir Freude .	232
Tabelle 42 Viele meiner Tätigkeiten sind in keiner expliziten Arbeitsbeschreibung erfasst.....	233
Tabelle 43 Mit unmittelbaren Kollegen ist dauerhafte Freundschaft möglich.....	235
Tabelle 44 Kann bei Problemen auf Kollegen zählen.....	235
Tabelle 45 Anzahl der Kontakte zu Kollegen pro Tag.....	237
Tabelle 46 Anzahl der privaten Kontakte zu Kollegen im letzten Monat	238
Tabelle 47 Personen, auf die Sie sich hundertprozentig verlassen können	239
Tabelle 48 Finde, bin von Kollegen akzeptiert	239
Tabelle 49 Eigene Meinung ist für den Vorgesetzten wichtig	240

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Der Informationsraum (I-Space (Boisot, 1998)).....	21
Abbildung 2: Der kreisförmige Verlauf der Wissensproduktion (Boisot, 1998)	25
Abbildung 3: Die sechs Lernstufen im I-Space (Boisot, 1998).....	28
Abbildung 4: Verbreitung von Wissen und die entsprechende Institutionenform (Boisot, 1998)	29
Abbildung 5: Wissensfluss in der N-Form (Hedlund, 1994)	41
Abbildung 6: Das Seci Modell (Nonaka und Takeuchi, 1995)	47
Abbildung 7: Das Konzept Ba, die Revision des SECI-Modells (Nonaka und Konno, 1998)	52
Abbildung 8: Formen des Austauschs bei Wissensaktivisten (Käser und Miles, 2002b)	56
Abbildung 9: Kontext der individualisierten Unternehmung (Bartlett und Ghoshal, 1997).....	68
Abbildung 10: Änderung der behavioristischen Grundlagen (Bartlett und Ghoshal, 1997).....	69
Abbildung 11: Erneuerung der individualisierten Unternehmung (Bartlett/Ghoshal, 1997).....	70
Abbildung 12: Konzept Sozialkapital (Nahapiet und Ghoshal, 1998)	96
Abbildung 13: Der relative Effekt von Sozialkapital (Nan Lin, 2001)	100
Abbildung 14: Messgrößen von Sozialkapital (Nan Lin, 2001).....	101
Abbildung 15: Relativer Vorteil der Position (Nan Lin, 2001).....	102
Abbildung 16: Vorteile der Nähe zu strukturellen Brücken in Netzwerken (Nan Lin, 2001)	104
Abbildung 17: Die Sozialkapitaltheorie von Lin (Nan Lin, 2001)	105
Abbildung 18: Sozialkapital und Structural Holes (Burt, 1992)	110
Abbildung 19: Hierarchie in Netzwerkstrukturen (eigene Darstellung)	135
Abbildung 20: Egalitäre Netzwerkstruktur (eigene Darstellung).....	137
Abbildung 21: Position eines Akteurs im Netzwerk (eigene Darstellung).....	139
Abbildung 22: Wachstum und Netzwerkredundanz (Burt, 1992)	140
Abbildung 23: Effekte der Netzwerkredundanz auf die Wissensproduktion (eigene Darstellung)....	142
Abbildung 24: Auswirkung der Reduktion von Redundanz auf die Wissensproduktion (eigene Darstellung).....	144
Abbildung 25: Kohäsion und strukturelle Äquivalenz (Burt, 1992).....	145
Abbildung 26: Brückenfunktion und Wissenstransfer (eigene Darstellung)	148
Abbildung 27: Tertium Gaudens Strategie Beispiel A (Burt, 1992).....	150
Abbildung 28: Tertium Gaudens Strategie Beispiel B (Burt, 1992).....	151
Abbildung 29: Stabile Beschäftigung Szenario I (eigene Darstellung).....	164
Abbildung 30: Instabile Beschäftigung Szenario II (eigene Darstellung).....	166