

**HELLMANN, KAI-UWE**

## **UNTERNEHMENSKULTURREVOLUTION DURCH WEB 2.0**

Kai-Uwe Hellmann, TU Berlin, Fakultät VI: Planen - Bauen – Umwelt, Institut für Soziologie,  
hellmann@markeninstitut.de

### **AD-HOC-GRUPPE 34: MACHT UND UNSICHERHEIT IM NEUEN NETZ**

Szeneintern wird Web 2.0 oft als "Mitmachweb" bezeichnet: Die Möglichkeit der Teilnahme beschränkt sich nicht mehr auf Experten (Programmierer, Informatiker etc.), sondern jeder kann, aufgrund der Usability der neuen Web 2.0-Technologien, dabei sein, mitmachen, eigene Inhalte ins Netz stellen, sich an der Produktion von "user generated content" beteiligen. Daraus entsteht inzwischen große Unsicherheit und eine Erosion der etablierten Machtasymmetrie - und zwar für die Unternehmen. Denn Web 2.0 ermöglicht und begünstigt eine Aktivierung der Eigeninitiative der Konsumenten, wie sie bis dahin kaum vorstellbar war. Dieser Innovationsschub, bezogen auf den Fluchtpunkt Sozialisationseffekte, könnte gravierende Folgen für das Verhältnis von Unternehmen und Kunden haben. Denn die Autonomie der Konsumenten, wie real auch immer, wächst exponentiell, gemessen an der klassischen Informationsasymmetrie zwischen Angebot und Nachfrage auf "real life"-Märkten, und setzt die Unternehmen einem völlig neuen Erwartungsdruck, ja einer erheblich gesteigerten Anspruchshaltung aus, was den Umgang mit den Kunden betrifft, insbesondere unter dem Aspekt der Responsivität, aber auch was die Transparenz der Unternehmens, die Kritikfähigkeit, die Bereitschaft angeht, sich auf symmetrische Aushandlungsprozesse, auf Dialog einzulassen. Und mehr noch: Wenn man bedenkt, dass Web 2.0 vor den Toren der Unternehmen keineswegs Halt machen muss, sondern auch unternehmensinterne Entscheidungsprozesse grundlegend renovieren könnte, wie dies etwa bei IBM schon vor längerer Zeit geschehen ist, ergibt sich daraus die These einer Unternehmenskulturevolution durch Web 2.0, die sich ebenso auf den Kontakt mit den Kunden wie den Kontakt mit den Mitarbeitern bezieht, und beides hat im Kern mit Fragen von Sicherheit/Unsicherheit und Macht/Ohnmacht zu tun.