

Diana Lantzen

Regionale Differenzen der Internetnutzung in einer internationalen Organisation

Am Beispiel des Webportals des Deutschen
Entwicklungsdienstes

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2008 GRIN Verlag
ISBN: 9783656578697

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/267084>

Diana Lantzen

Regionale Differenzen der Internetnutzung in einer internationalen Organisation

Am Beispiel des Webportals des Deutschen Entwicklungsdienstes

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

GEOGRAPHISCHES INSTITUT DER RHEINISCHEN FRIEDRICH-WILHELMS-
UNIVERSITÄT BONN

Regionale Differenzen der Internetnutzung in einer internationalen Organisation:

Das Beispiel des Webportals des Deutschen Entwicklungsdienstes

Diplomarbeit

vorgelegt von
Diana Lantzen

Bonn, Dezember 2008

Danksagung

Ich möchte mich für die Unterstützung bei der Diplomarbeit und die lehrreichen Seminarstunden während meines Studiums bei Prof. Dr. Gernot Grabher bedanken.

Mein Dank gilt außerdem den Mitarbeitern des Deutschen Entwicklungsdienstes, die mich bei der Durchführung meiner Arbeit unterstützt haben. Insbesondere danke ich an dieser Stelle Patrick Oettli, der als ständiger Ansprechpartner wesentlich zur Realisierung dieser Arbeit beigetragen hat.

Mein größter Dank gilt meiner Familie, meinen Freunden und Mitbewohnern, die mir in dieser stressigen und anstrengenden Phase des Schreibens der Diplomarbeit immer hilfreich zur Seite standen. Ich danke euch für eure Unterstützung, Anmerkungen und das Korrekturlesen meiner Arbeit.

Diana Lantzen

Inhalt

Abbildungsverzeichnis

Tabellenverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

1. EINLEITUNG.....	1
1.1 HINTERGRUND DER ARBEIT	1
1.2 FRAGESTELLUNGEN	5
1.3 DER UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND- ONE SPACE OF INFORMATION	7
1.4 AUFBAU DER DIPLOMARBEIT	12
 2. INTERNET UND RAUM – RÄUMLICHE STRUKTUREN UND FORMEN DER INTERNETNUTZUNG.....	 13
2.1 DER „ANYTHING, ANYWHERE, ANYTIME – TRAUM“	15
2.2 RÄUMLICHE STRUKTUREN DES INTERNETS UND „DIGITAL DIVIDE“	17
2.2.1 RÄUMLICHE AUSPRÄGUNGEN DES INTERNETS UND DER „SPACE OF FLOWS“	18
2.2.2 LOKALISATION VON INTERNETINHALTEN UND INTERNETNUTZERN	19
2.2.3 DIGITAL DIVIDE – EIN ÜBERBLICK	21
2.3 INTERAKTION IM INTERNET	23
2.3.1 INFORMATION UND KOMMUNIKATION DURCH WEBTECHNOLOGIEN	24
2.3.2 SOZIALE LEISTUNGEN VON NEUEN TECHNOLOGIEN	24
2.3.3 SYNCHRONE UND ASYNCHRONE INTERAKTION IM INTERNET	26
 3. INFORMATIONSTECHNOLOGIEN IN ORGANISATIONEN – FORMEN DER ZUSAMMENARBEIT UND DEREN GRENZEN	 28
3.1 FUNKTIONEN VON WEBPORTALEN	31
3.1.1 DAS INTRANET IM INTERNET ALS KOOPERATIONSSYSTEM	31
3.1.2 KLASSIFIKATION VON KOOPERATIONS- UND WISSENSMANAGEMENTSYSTEMEN	32
3.1.3 FUNKTIONEN VON <i>COMPUTER SUPPORTED COOPERATIVE WORK</i> -SYSTEMEN	34
3.1.4 DOKUMENTENMANAGEMENT-SYSTEME UND KODIFIZIERTES WISSEN	35
3.1.5 „COMMUNITIES OF PRACTICE“ IM VIRTUELLEN RAUM	37

3.2 ZUSAMMENFASSUNG: NUTZEN VON WEBTECHNOLOGIEN UND GRENZEN DES „FLOW OF INFORMATION“	39
<u>4. AKZEPTANZ VON TECHNISCHEN INNOVATIONEN</u>	<u>42</u>
4.1 AKZEPTANZBEGRIFF UND AKZEPTANZFORSCHUNG	43
4.1.1 BEGRIFF DER AKZEPTANZ	44
4.1.2 DIE KLASSISCHE AKZEPTANZFORSCHUNG	45
4.2 AKZEPTANZMODELLE ZU INFORMATIONSTECHNOLOGIEN.....	46
4.2.1 AKZEPTANZMODELLE VON DEGENHARDT, GOODHUE UND DAVIS	47
4.2.2 TECHNOLOGY-ACCEPTANCE-MODEL 2	50
4.3 KRITIK DER AKZEPTANZMODELLE UND WEITERE EINFLUSSFAKTOREN	53
<u>5. ZWISCHENFAZIT UND HYPOTHESEN</u>	<u>55</u>
<u>6. METHODIK</u>	<u>63</u>
6.1 QUANTITATIVES VERFAHREN – LOGFILEANALYSE	63
6.1.1 DIE LOGFILES	64
6.1.2 VORGEHENSWEISE: LOKALISIERUNG DER NUTZUNG	67
6.1.3 DURCHFÜHRUNG EINES „SPEED“-TESTS	71
6.2 QUALITATIVES VERFAHREN - LEITFADENGESTÜTZTE EXPERTENINTERVIEWS.....	71
6.3 DISKUSSION DER METHODISCHEN VORGEHENSWEISE.....	75
<u>7. DIE NUTZUNG DES WEBPORTALS IN DER ORGANISATION – ERGEBNISSE DER ARBEIT</u>	<u>77</u>
7.1 RÄUMLICHE STRUKTUREN DER NUTZUNG DES PORTALS	77
7.1.1 ÜBERBLICK - NUTZUNG DES PORTALS IN DER GESAMTORGANISATION	77
7.1.2 NUTZUNG DES PORTALS AUF EBENE DER REGIONEN	86
7.1.3 DIFFERENZEN IN DER QUALITÄT DER INTERNETANBINDUNG: DIE TECHNISCHEN RAHMENBEDINGUNGEN IN DEN LÄNDERN	92
7.2 FUNKTIONEN DES WEBPORTALS – UNTERSTÜTZUNG DES „FLOW OF INFORMATION“?	97
7.2.1 DAS WEBPORTAL ALS TECHNISCHES KOOPERATIONSSYSTEM	97
7.2.2 PORTALE DES WEBS - TÜR ZUM WELTWEITEN WISSEN DER ORGANISATION?	100
7.3 EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE NUTZUNG - INDIVIDUELLE GRÜNDE FÜR SELEKTIVE NUTZUNG	103

7.3.1 RELEVANZ FÜR DAS BERUFLICHE AUFGABENFELD. PORTALS - USEFUL FOR EVERYONE?	104
7.3.2 AKZEPTANZ DURCH LERNANGEBOTE UND BENUTZERFREUNDLICHKEIT - NUTZEN VON SCHULUNGEN	106
7.3.3 AKZEPTANZ VON WEBPORTALEN – ZUSAMMENFASSENDE BETRACHTUNG DER FAKTOREN	108
<u>8.SCHLUSSBETRACHTUNG</u>	<u>110</u>
8.1 ZUSAMMENFASSENDE DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE	110
8.2 SCHLUSSFOLGERUNGEN	115
<u>9. LITERATURVERZEICHNIS</u>	<u>116</u>
ANHANG	

VERZEICHNISSE

Abbildungsverzeichnis:

Abb. 1:	Karte der Partnerländer des DED
Abb. 2:	Screenshot der Startseite des DED- Portals (Ausschnitt)
Abb. 3:	Aufbau der Arbeit
Abb. 4:	Interaktionsmöglichkeiten (synchron/asynchron)
Abb. 5:	Spirale der organisationalen Wissensbildung nach Nonaka u. Takeuchi (verändert)
Abb. 6:	Integrierte Klassifikation von CSCW- und Wissensmanagement-Systemen
Abb. 7:	Technologieakzeptanzmodell nach Davis (1989)
Abb. 8:	Technology-Acceptance-Modell 2 nach Vankatesh und Davis (2000)
Abb. 9:	Vorgehensweise bei der quantitativen Datenanalyse
Abb. 10:	Übersicht über die Interviewpartner (IP)
Abb. 11:	Durchschnittliche Anzahl der Visits auf Länderebene (inkl. Zentrale)
Abb. 12:	abgerufenes Datenvolumen (KB)/ Visit im Zeitraum vom 10.06.08 bis 31.08.08
Abb. 13:	Darstellung der Anzahl der Visits je EH/ES auf Regionalebene
Abb. 14:	Darstellung der Anzahl der Visits je Koordinator
Abb. 15:	Darstellung der Anzahl der Visits je Landesdirektor/ Regionaldirektor Assistent

Tabellenverzeichnis:

Tab.1:	Felder eines W3C Extended Log File Format (IIS 6.0)
Tab. 2:	Informationen über die quantitative Datengrundlage
Tab. 3	Beispielhafter Aufbau der Liste mit den Login-Namen („User-Liste“)
Tab. 4:	Beispielhafter Aufbau der Liste der „authentifizierte Nutzer“
Tab. 5:	Anzahl der Mitarbeiter in den einzelnen Regionen nach Funktion
Tab. 6:	Verhältnis von Mitarbeiterzahl zu Anzahl der Portalnutzer
Tab. 7:	Up- und Download- Geschwindigkeiten in den einzelnen Ländern

Abkürzungsverzeichnis: ¹

CoP	Communities of Practice
CMS	Content Management System
DED	Deutscher Entwicklungsdienst
EH	Entwicklungshelfer*
EZ	Entwicklungszusammenarbeit
EIP	Enterprise Information Portal
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik/-technologien
IP	Internet Protokoll
IP [Nummer]	Interviewpartner
kb	Kilobyte
KOR	Koordinator*
LD	Landesdirektor*
OK	Ortskraft*
RDAss	Regionaldirektor Assistenz*
TAM	Technology Acceptance Model
R [Zahl]	Region*
VA	Verwaltungsassistenz*
VL	Verwaltungsleiter*
VoIP	Voice over IP
WM	Wissensmanagement

¹ Bei den mit „*“ gekennzeichneten Abkürzungen handelt es sich um DED interne Abkürzungen. Im Anhang der Arbeit befindet sich zudem zur näheren Information ein Glossar.

1. Einleitung

1.1 Hintergrund der Arbeit

Die technologische Innovation², die sich bis heute am schnellsten global ausgebreitet hat, ist das Internet.³ Die Möglichkeit der Digitalisierung von Informationen (Text, Ton und Bild), die zunehmende Verbreitung des Internets und die Verbesserung der Übertragungsraten ermöglicht es, in kürzester Zeit große Datenmengen, Informationen und Wissen weltweit auszutauschen.⁴ Mit dieser Entwicklung geht die in den verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen diskutierte wachsende Bedeutung von Wissen in der Gesellschaft einher, die sich in Begriffen wie *Wissensgesellschaft* und *Informationsgesellschaft* widerspiegelt. Die Vorstellung einer „*knowledge- based- economy*“ kann als Resultat einer Konvergenz von zwei Entwicklungen gesehen werden: „*increasing long- term knowledge intensity, on the one hand, and the emergence and diffusion of the new information and communication technologies, on the other hand*“ (Amin u. Cohendet, 2004: 15). Bereits die Telegraphie beschleunigte den Austausch von Informationen und auch die Bedeutung von Wissen für die Gesellschaft ist bekannt. So stellte bereits in den 1940er Jahren Hayek (1945) fest: „*utilization of knowledge [...] is not given to anyone in its totality*“ bzw. „*how to secure the best use of resources known to any of the members of society, for ends whose relative importance only these individuals know*“ (Hayek, 1945: 520).

Heute nutzen Unternehmen und Organisationen zunehmend über das Internet aufrufbare Informationssysteme, um unternehmensinterne Inhalte⁵ optimiert zu

² Schumpeter (1947) definiert Innovationen als „[...] *the defining characteristic is simply the doing of new things or the doing of things that are already being done in a new way (innovation)*“ Schumpeter 1947: 149). Kollmann (1997) versteht unter einer technologischen Innovation eine Idee, eine Methode oder ein Objekt, welche bzw. welches auf einer neuen Technologie basiert und von den Nachfragern als grundsätzlich neu wahrgenommen wird (Kollmann 1997: 21).

³ „*Internet is the fastest diffusing Information and Communication Technology (ICT) innovation to date. For instance, it took just 10 years for the Web-based Internet to reach 50% of American homes, compared to 52 years taken by electricity and 71 years by telephone*“ (Dholakia, N., Dholakia, R.R., Kshetri, N. (2003): 5).

⁴ „*The fifth Kondratiev cycle is associated primarily with information technology (IT) and, especially, with a particular kind of information technology based on digitization*“ (Dicken 2007: 77).

⁵ In der vorliegenden Arbeit werden darunter Daten, Informationen und Wissen verstanden, auch wenn diese drei Begriffe nicht gleichzusetzen sind und jeder von ihnen inhaltlich kontrovers diskutiert wird.

transferieren und neue Interaktions- und Organisationsformen für die Mitarbeiter zu schaffen. „*A large proportion of business communication (both inside, and between, firms) is now through the Internet*“ (Dicken 2007: 87). Gerade in international agierenden Organisationen, bei denen das Personal in unterschiedlichen geographischen Regionen arbeitet, erfüllt eine webbasierte Unternehmensplattform ihren Nutzen. Die einzelnen Mitarbeiter können von jedem Ort aus auf die eingestellten Daten (wie Textdokumente, Video- und Audiodateien) der gesamten Organisation zugreifen. Zudem erweitern diese Plattformen das Spektrum des Austausches der einzelnen Mitarbeiter, die sich neben Telefon, Email, Messenger und VoIP⁶ zu virtuellen Arbeitsgruppen zusammenschließen können.

Webbasierte Informationssysteme werden im Rahmen des Wissens⁷- und Informationsmanagements⁸ in Unternehmen eingesetzt. Diese Systeme der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)⁹, zu denen das in der Arbeit untersuchte Webportal gehört, bilden wichtige Werkzeuge zur Umsetzung von Strategien und Zielen der Unternehmensführung. Eine technische Unterstützung ist in einer wissensbasierten Unternehmensführung nicht mehr wegzudenken. Doch welchen Nutzen haben solche Systeme und inwiefern wird und kann der Einsatz von IKT eine Verbesserung der Produktivität der Informationsverarbeitung bewirken? Trotz des engen Zusammenhangs zwischen dem Untersuchungsgegenstand, dem Webportal des Deutschen Entwicklungsdienstes (vgl. Kapitel 1.3), und dem Themenfeld des Wissens- und Informationsmanagements, als Teilbereich der Unternehmensführung, ist die ökonomische Diskussion unter dem Aspekt der Produktivitätswirkung für die Organisation sekundär.

Die vorliegende Arbeit fokussiert sich darauf die Nutzung des Webportals in den aktuell 46 Ländern der Organisation der Entwicklungszusammenarbeit¹⁰ (EZ) zu lokalisieren und dabei zu beleuchten, inwiefern es¹¹ in den einzelnen Ländern

⁶ Voice over IP

⁷ „Wissensmanagement meint die Gesamtheit organisationaler Strategien zur Schaffung einer „intelligenten“ Organisation“ (Willke 2001: 39).

⁸ Informationsmanagement ist ein Teilbereich der Unternehmensführung, dessen Aufgabe es ist, den im Hinblick auf die Unternehmensziele bestmöglichen Einsatz der Ressource „Information“ zu gewährleisten (vgl. Krcmar 2005: 1).

⁹ „Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) ist die Gesamtheit der zur Speicherung, Verarbeitung und Kommunikation zur Verfügung stehenden Ressourcen sowie die Art und Weise, wie diese Ressourcen organisiert werden“ (Krcmar 2005: 27).

¹⁰ Eine Beschreibung der Organisation, des Deutschen Entwicklungsdienstes, erfolgt in Kapitel 1.3.

¹¹ Damit ist das über das Internet aufrufbare Webportal gemeint.