Digitale Plattformen als legitime Grenzobjekte

Autor

Georg Reischauer, Hertie School of Governance, Berlin [reischauer@hertie-school.org]

Abstract

Es wird zunehmend gesellschaftlich akzeptabel, digitale Plattformen zu verwenden, um das Problem „Zugriff auf Ressourcen“ zu lösen. Diese Akzeptanz lässt sich aus der Perspektive einer technikorientierten Institutionentheorie und ergänzt um Einsichten von Einsichten der technikorientierten Praxistheorie dadurch verständlich machen, dass Plattformen als legitime Grenzobjekte wahrgenommen werden. Dies meint, dass die Praktik, das Problem „Zugriff auf Ressourcen“ auch mittels digitaler Plattformen zu lösen, zunehmend als gesellschaftlich „normal“ angesehen wird und somit keiner Rechtfertigung mehr bedarf.

DOI: 10.14459/2018md1432046

---

[1] Die „Nano-Papers: Institution – Organisation – Gesellschaft“ sind ein Produkt des DFG-geförderten wissenschaftlichen Netzwerkes „Das ungenutzte Potential des Neoinstitutionalismus. Theoretische Herausforderungen und empirische Forschungsperspektiven“ und werden von den Netzwerkkoordinatoren: Dr. Stefan Kirchner, Dr. Anne K. Krüger, Dr. Frank Meier und Dr. Uli Meyer herausgegeben. (http://gepris.dfg.de/gepris/projekt/251753753)

Einleitung

Die unter dem Stichwort Digitalisierung versammelten Information- und Kommunikationstechnologien verändern zunehmend den gesellschaftlichen Alltag. Waren es um die Jahrtausendwende vor allem Unternehmen wie eBay, Amazon und Napster, so sind es gegenwärtig Unternehmen der Sharing Economy wie Uber und Airbnb, die diese Entwicklung vorantreiben. Wenngleich sich die Geschäftsmodelle von eBay und Amazon auf der einen Seite und Uber und Airbnb auf der anderen Seite merklich unterscheiden, so haben sie doch eine Gemeinsamkeit: alle Unternehmen betreiben eine digitale Plattform - einen virtuellen Marktplatz, der zwei unterschiedliche Nutzergruppen miteinander verbindet, damit diese Ressourcen wie Wohnplatz oder Gebrauchsgegenstände voneinander beziehen können (Rochet & Tirole, 2003). All diese Unternehmen sind somit der Teil der immer größer werdenden ‚Plattformökonomie' (Kenney & Zysman, 2016).

Sowohl ‚alte' digitale Plattformen wie Amazon als auch ‚neue' digitale Plattformen der Sharing Economy werden zunehmend kritisch betrachtet (beispielsweise Hill, 2015 und Martin, 2016). Jedoch erhalten digitale Plattformen, vor allem jene der Unternehmen der Sharing Economy, im gesellschaftlichen Alltag einen fortlaufenden Zuspruch. So wird es beispielsweise zunehmend als nicht unüblich angesehen, bei fremden Personen zu übernachten (Airbnb) oder mit deren Hilfe von A nach B zu gelangen (Uber). Digitale Plattformen befeuern somit neue soziale Praktiken, die noch vor wenigen Jahren beinahe undenkbar gewesen wären. Wie lässt sich diese zunehmende gesellschaftliche Akzeptanz von digitalen Plattformen verständlich machen? Wie die Analysen von Kirchner und Beyer (2016) und Schor et al. (2016) gezeigt haben, ist die soziologische Brille äußerst geeignet, um dieser Frage nachzugehen. Um sowohl der gesellschaftlichen Makroebene als auch der gesellschaftlichen Mikroebene der Verwendung von Technologien theoretisch Rechnung zu tragen, bietet sich die Doppelperspektive der technikorientierten Institutionentheorie (Pinch, 2008; Swanson & Ramiller, 1997) und technikorientierten Praxistheorie (Orlikowski 2000, 2007) an.

Aus dieser Doppelperspektive kann die gesellschaftliche Akzeptanz von digitalen Plattformen dadurch erklärt werden, dass diese als legitimes Grenzobjekt betrachtet werden. Dieses Argument verbindet zwei Konzepte. Das Konzept des Grenzobjekts (Star, 1989) macht deutlich, dass digitale Plattformen ein virtuelles Objekt sind, das von Personen zur Lösung des Problems „Zugriff auf Ressourcen" verwendet und geteilt wird. Dem Rat von Fox (2011) hinsichtlich der Analyse von neuen Technologien folgend, schärft das Konzept des Grenzobjektes das Verständnis der Anwendung von Technologien auf der Nutzerebene und damit der gesellschaftlichen Mikroebene. Das Konzept der Legitimität (Suchman, 1995) macht darauf aufbauend deutlich, dass die Verwendung von digitalen Plattformen kein Nischenphänomen ist, sondern das die soziale Praktik, das Problem „Zugriff auf Ressourcen" auch mittels digitaler Plattformen zu lösen, zunehmend als „normal" angesehen wird und somit keiner Rechtfertigung mehr bedarf. Wie bei jüngst vorgenommenen institutionellen Analysen von Technologien hingewiesen wurde (Markard, Wirth, & Truffer, 2016), ist das Konzept der Legitimität äußerst fruchtbar, um die Akzeptanz von Technologien auf der gesellschaftlichen Makroebene verständlich zu machen.

Das im Folgenden schrittweise entwickelte Argument folgt der Kritik von Pinch (2008), demzufolge die technikorientierte Institutionentheorie bei Analysen von Technologien der Gegenwartsgesellschaft – wie digitalen Plattformen – die gesellschaftliche Mikro-Ebene nur unzureichend berücksichtigt. Somit wird anhand des Beispiels digitaler Plattformen und durch den Rückgriff auf die technikorientierte Praxistheorie das Problem adressiert, das die technikorientierten Institutionentheorie eine ausbaufähige Mikrofundierung besitzt (Powell & Colyvas, 2008).

Digitale Plattformen

Bevor das Kernargument erörtert wird, dass digitale Plattformen als legitime Grenzobjekte wahrgenommen werden, soll zunächst auf die grundlegende Funktionsweise und die zentralen Eigenschaften von digitalen Plattformen eingegangen werden. Digitale Plattformen basieren auf dem Prinzip eines zweiseitigen Marktplatzes: es werden zwei unterschiedliche Nutzergruppen miteinander verbunden mit der Absicht, Ressourcen auszutauschen – etwa Wohnraum gegen Geld (Airbnb) oder Wohnraum in der Gegenwart gegen Wohnraum in der möglichen Zukunft (Couchsurfing). Somit geht es nicht um die Produktion von Ressourcen, sondern um deren Verteilung oder den Zugang zu Ressourcen (Rochet & Tirole, 2003). Im Fall von Airbnb etwa handelt es sich auf der einen Seite um Personen, die Wohnraum suchen, und auf der anderen Seite um Personen, die Wohnraum anbieten. Die zentrale Herausforderung von zweiseitigen Marktplätzen ist es, beide Seiten „ins Boot zu holen" (Rochet & Tirole, 2003). Organisationen sind vor allem Vermittler tätig und, im Fall von der Sharing Economy, setzen zahlreiche Aktivitäten, um Personen zum Teilen anzuregen (Reischauer, 2016).

Was Plattformen zu digitalen (oder virtuellen) Plattformen macht, ist der umfangreiche Einsatz von modernen Informa-

tion- und Kommunikationstechnologien wie Big Data, komplexen Algorithmen und Cloud Computing (Kenney & Zysman, 2016). Eine zentrale Eigenschaft von digitalen Marktplätzen ist die Möglichkeit der Bewertung von Interaktionen durch die beteiligten Personen. Durch den Einsatz von digitalen Information- und Kommunikationstechnologien besitzen digitale Plattformen keine festen Verbindungen mit Unternehmen, Ort, Arbeitskraft und Produkt (Kirchner & Beyer, 2016). Pointiert könnte man formulieren, dass digitale Plattformen „im freien Raum schweben". Trotz dieser Virtualität haben sie reale Konsequenzen für soziale Verhältnisse. Grund ist, dass digitale Plattformen Regeln setzen, dass auch das Offline-Verhalten von Personen beeinflusst (Boudreau & Hagiu, 2011). So stellen viele Unternehmen der Sharing Economy Leitfaden darüber zur Verfügung, wie Personen, die eine Ressource zur Verfügung stellen, mit den Personen interagieren, die diese Ressource über die digitale Plattform gebucht haben, damit letztere auch zufrieden sind. Vor diesem Hintergrund wird im Folgenden der Frage nach der gesellschaftlichen Akzeptanz von digitalen Plattformen ausgehend von der Mikroebene nachgegangen.

Mikroebene: Digitale Plattformen als Grenzobjekte

Digitale Plattformen stellen Grenzkonzepte dar. Ein Grenzobjekt beschreibt allgemein Objekte, die von Personen geteilt und von diesen zum Zweck der Lösung von Problemen in verschiedenen Kontexten benutzt werden. Grenzobjekte sind somit flexibel einsetzbar, besitzen jedoch eine Kernfunktionsweise und sind damit nicht beliebig (Star, 1989). Diese Vermittlung zwischen Gruppen von Personen mit unterschiedlichem Wissen ist eine zentrale Funktion von Grenzobjekten. Wie Star (2010) später ergänzt, besteht eine zweite zentrale Funktion darin, für Personen eine Infrastruktur für Interaktionen bereitzustellen. Es geht somit nicht nur um punktuelle Koordination, sondern um eine überdauernde Struktur für Interaktionen zwischen Personen.

Digitale Plattformen sind nahezu prototypische Grenzobjekte. Im Kern werden sie als für verschiedene Kontexte anwendbare Lösung des Problems „Zugriff auf Ressourcen" betrachtet. So ist die digitale Plattform von Airbnb eine Lösung für das Problem „Zugriff auf temporären Wohnraum". Wenngleich die Darstellung von Informationen und auch teilweise der Funktionsumfang je nach Medium, etwa Smartphone oder Computer, variiert, bleibt die Kernfunktionsweise von digitalen Plattformen stets dieselbe – dies ist für ein Grenzobjekt charakteristisch. Wie das für digitale Plattformen wesentliche Prinzip des zweiseitigen Marktplatzes ferner zeigt, es ist es gerade die intendierte Funktion von digitalen Plattformen, unterschiedliche Personen zusammenzubringen. Wie Fox (2011) betont, erlaubt diese Funktion der Zusammenführung von Personen es Grenzobjekten, unterschiedliche Personen um eine neue Technologie zu versammeln und deren Anwendung zu normalisieren. Um sichtbar zu machen, inwiefern diese Funktion bei digitalen Plattformen zutrifft, sind zwei der vier von Star (1989) vorgeschlagenen und auch von Carlile (2002) verwendeten Kategorien von Grenzobjekten hilfreich: Repositorien sowie standardisierte Formen und Vorgehensweisen.

Repositorien, die erste Kategorie von Grenzobjekten, sind Speicherquellen für Informationen. Durch Repositorien kann ein gemeinsamer Referenzpunkt geschaffen werden, der Interaktionen zwischen Personen wahrscheinlicher macht. Repositorien stellen deshalb auch eine geteilte Ressource dar (Star 1989). Digitale Plattformen verbinden und nutzen zahlreiche Repositorien. Auf Basis der Aufzeichnung von vergangenen Interaktionen und Suchvorgängen werden beispielsweise Nutzerpräferenzen ermittelt. Ferner erlaubt die Speicherung von durch beiden Seiten abgegebenen Bewertungen von vergangenen Interaktionen, dass auf digitalen Plattformen Vertrauen aufgebaut wird. Standardisierte Formate und Vorgehensweise, die zweite Kategorie von Grenzobjekten, sind weitgehend verständliche Ansätze, um miteinander zu interagieren (Star 1989). Ein Beispiel für digitale Plattformen sind Bewertungssysteme. Diese Systeme beruhen auf einer idealtypischen Vorstellung einer für beide Nutzerseiten als positiv wahrgenommenen Interaktion und stellen Kategorien wie „Sauberkeit" oder „Pünktlichkeit" zur Verfügung, die mittels Skalen bewertet werden. Ein weiteres Beispiel für digitale Plattformen sind Messengersysteme, die von unterschiedlichen Diensten verschickte Nachrichten zwischen Personen bündeln und so die Kommunikation zwischen Personen vereinfachen.

Durch das Konzept des Grenzobjektes wird verständlich, inwiefern digitale Plattformen auf der gesellschaftliche Mikroebene digitalen Plattformen zunehmend akzeptiert werden. Im Folgenden wird komplementär für die gesellschaftliche Makroebene beschrieben, inwiefern digitale Plattformen legitim sind.

Makroebene: Digitale Plattformen als legitime Legitimität

Legitimität beschreibt eine „generalized perception or assumption that the actions of an entity are desirable, proper, or appropriate within some socially constructed system of norms, values, beliefs, and definitions" (Suchman, 1995: 574). Ange-

wandt auf digitale Plattformen bedeutet dies, dass deren Benutzung nicht erklärungsbedürftig ist sondern innerhalb eines institutionellen Systems – also eines Systems, das Normen, Werten, Überzeugungen und Definitionen verbindet – als „normal“ angesehen wird. Beispielsweise ist es für eine offenbar stetig steigende Anzahl an Personen legitim, Uber anstelle von Taxis oder Airbnb anstelle von Hotels zu benutzen. Dieses Grundverständnis von Legitimität wurde jüngst von Suddaby, Bitektine, und Haack (2017) konkretisiert. Die Autoren argumentieren, dass Forscher drei grundlegende und unterschiedliche Perspektiven von Legitimität verwenden: Legitimität als Eigenschaft, als Prozess und als Wahrnehmung. Da letztere Perspektive sich mit Legitimität aus der individuellen Perspektive beschäftigt, stellt sie die Grundlage für die folgenden Ausführungen. Aus der Wahrnehmungsperspektive stellt Legitimität eine soziale Zuschreibung dar, die Personen „under the influence of collective-level institutionalized judgments” (Suddaby et al., 2017: 453) vornehmen.

Um deutlicher zu machen, inwiefern digitale Plattformen gesellschaftlich als legitim wahrgenommen wird, sind die von Scott (2001) vorgeschlagenen analytischen Dimensionen regulative, normative und kognitive Legitimität nützlich. Regulative Legitimität beschreibt, inwiefern regelgebende Organisationen wie Regulierungsbehörden oder Verwaltungen Legitimität verleihen. Erreicht wird dies durch legal bindende Sanktionen, Gesetze und Vorgaben (Scott, 2001). Digitale Plattformen besitzen regulative Legitimität vor allem dadurch, dass sie von Organisationen betrieben werden, die – analog wie „normale“ Unternehmen – sich in den geltenden Rechtsrahmen eingliedern. Wie kritische Stimmen (Hill, 2015) jedoch betonen, scheint das Ausmaß dieser Eingliederung im Fall der ‚neuen‘ digitalen Plattformen wie Uber oder Airbnb eine empirische Frage zu sein.

Normative Legitimität beschreibt, inwiefern kollektive Akteure wie professionelle Vereinigungen Werte und Normen vorgeben, die Verhalten moralisch – anstelle von legalen Sanktionen – anleiten. Erreicht wird dies vor allem durch Zertifizierungen und Akkreditierungen (Scott, 2001). Digitale Plattformen, vor allem umsatzstarke wie Airbnb und Uber, besitzen eine Reihe von Zertifizierungen, etwa für Bezahlsysteme.

Kognitive Legitimität schließlich beschreibt, inwiefern geteilte ähnliche Vorstellungen über soziale Realität zwischen Personen Legitimität erzeugt. Konkret sind es gemeinsame Überzeugungen und geteilte Handlungslogiken, die diese Variante von Legitimität antreibt (Scott, 2001). Digitale Plattformen nutzen die weitläufig geteilte Überzeugung, dass „normale“ Interaktionen zwischen Personen beziehungsweise zwischen Personen und dem kollektiven Akteur Unternehmen ohne weiteres digital verlaufen können und nicht zwingend auf Interaktionen zwischen physisch Anwesenden angewiesen sind.

Der Nutzen, das Konzept der Legitimität auf digitale Plattformen als Grenzobjekte anzuwenden, liegt darin, die momentane gesellschaftliche Tragweite von digitalen Plattformen sichtbar zu machen. Technische Grenzobjekte sind üblicherweise in einem konkreten sozialen Kontext legitim, etwa innerhalb eines Unternehmens oder innerhalb einer bestimmten Branche (Carlile, 2002; Fox, 2011). Ein Beispiel ersteres sind auf das Unternehmen zugeschnittene Controlling-Systeme, ein Beispiel für letzteres sind spezialisierte Softwareapplikationen im Bereich Design für die Kreativindustrie. Digitale Plattformen hingegen haben eine weitaus höhere Reichweite: sie werden von Personen aus den verschiedensten Gesellschaftsbereichen verwendet und finden sich in allen möglichen Branchen.

Schlussbetrachtung

Es wurde argumentiert, dass die gesellschaftliche Akzeptanz von digitalen Plattformen dadurch erklärt werden kann, dass Plattformen als legitimes Grenzobjekt wahrgenommen werden. Dies meint, dass die Praktik, das Problem „Zugriff auf Ressourcen“ auch mittels digitaler Plattformen zu lösen, zunehmend als gesellschaftlich „normal“ angesehen wird und somit keiner Rechtfertigung mehr bedarf. Ziel dieser Konzeptualisierung ist es, zu verdeutlichen, inwiefern Analysen von Technologien der Gegenwartsgesellschaft aus Perspektive der technikorientierten Institutionentheorie und deren Fokus auf die gesellschaftliche Makroebene bei durch die Berücksichtigung der gesellschaftlichen Mikroebene profitieren kann.

Literaturverzeichnis

Boudreau, K.J. & Hagiu, A. 2011. Platform rules: Multi-sided platforms as regulators. In: A. Gawer (Hrsg.), Platforms, markets and innovation, Cheltenham, Edward Elgar: 163-191.

Carlile, P.R. 2002. A pragmatic view of knowledge and boundaries: Boundary objects in new product development. Organization Science, 13(4): 442-455.

Fox, N.J. 2011. Boundary objects, social meanings and the success of new technologies. Sociology, 45(1): 70-85.

Hill, S. 2015. Raw deal: How the "Uber economy" and runaway capitalism are screwing american workers. New York, St. Martin's Press.

Kenney, M. & Zysman, J. 2016. The rise of the platform economy. Issues in Science and Technology, 32(3): 61-69.

Kirchner, S. & Beyer, J. 2016. Die Plattformlogik als digitale Marktordnung, Zeitschrift für Soziologie, 45(5): 324-339.

Markard, J., Wirth, S., & Truffer, B. 2016. Institutional dynamics and technology legitimacy: A framework and a case study on biogas technology. Research Policy, 45(1): 330-344.

Martin, C.J. 2016. The sharing economy: A pathway to sustainability or a nightmarish form of neoliberal capitalism? Ecological Economics, 121: 149-159.

Orlikowski, W.J. 2000. Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. Organization Science, 11(4): 404-428.

Orlikowski, W.J. 2007. Sociomaterial practices: Exploring technology at work. Organization Studies, 28(9): 1435-1448.

Orlikowski, W.J. & Scott, S.V. 2014. What happens when evaluation goes online? Exploring apparatuses of valuation in the travel sector. Organization Science, 25(3): 868-891.

Pinch, T. 2008. Technology and institutions: Living in a material world. Theory and Society, 37(5): 461-483.

Powell, W.W., & Colyvas, J.A. 2008. Microfoundations of institutional theory. In: R. Greenwood, C. Oliver, K. Sahlin, & R. Suddaby (Hrsg.), The Sage handbook of organizational institutionalism, Los Angeles, Sage: 276-298.

Reischauer, G. 2016. Zum Teilen anregen: Konzeptionelle Überlegungen aus einer Netzwerkperspektive. Vierteljahrshefte zur Wirtschaftsforschung, 85 (3): 81-91.

Rochet, J.-C. & Tirole, J. 2003. Platform competition in two-sided markets. Journal of the European Economic Association, 1(4): 990-1029.

Scott, W.R. 2001. Institutions and organizations (2 Aufl.). Thousend Oaks, Sage.

Schor, J.B., Fitzmaurice, C., Carfagna, L.B., Attwood-Charles, W., & Poteat, E.D. 2016. Paradoxes of openness and distinction in the sharing economy. Poetics, 54: 66-81.

Star, S.L. 1989. The structure of ill-structured solutions: Boundary objects and heterogeneous distributed problem solving. In: L. Gasser & M.N. Huhns (Hrsg.), Distributed artificial intelligence, Vol. 2, San Francisco, Morgan Kaufmann: 37-54.

Star, S.L. 2010. This is not a boundary object: Reflections on the origin of a concept. Science, Technology & Human Values, 35(5): 601-617.

Suchman, M.C. 1995. Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. Academy of Management Review, 20(3): 571-610.

Suddaby, R., Bitektine, A., & Haack, P. 2017. Legitimacy. Academy of Management Annals, 11: 451-478.

Swanson, E.B. & Ramiller, N.C. 1997. The organizing vision in information systems innovation. Organization Science, 8(5), 458-474.

Über die Nano-Paper Reihe

Die Nano-Papers “Institution – Organisation – Gesellschaft” ermöglichen eine pointierte und gleichzeitig fundierte Auseinandersetzung mit theoretischen Fragestellungen im Einzugsbereich des soziologischen Neoinstitutionalismus. Sie dienen damit dem Austausch theoretischer Ideen und der Entwicklung konzeptioneller Grundlagen. Ziel ist es in kurzen Beiträgen Konzepte vorzustellen, kritisch zu hinterfragen und weiter zu entwickeln. Die Nano-Papers verstehen sich damit nicht als abgeschlossene Theoriebeiträge, sondern als Aufforderung zum Austausch konzeptioneller Positionen.

Herausgeber der Nano-Papers

Dr. Stefan Kirchner, Universität Hamburg.
Dr. Anne K. Krüger, Humboldt Universität zu Berlin.
Dr. Frank Meier, Universität Bremen.
Dr. Uli Meyer, Technische Universität München.

Urheberrecht und Inhalte

Das Urheberrecht verbleibt bei den genannten Autoren der jeweiligen Nano-Papers. Die Autoren sind verantwortlich für die publizierten Inhalte. Die Nano-Papers geben die Ansichten der jeweiligen Autoren wieder und nicht die der Herausgeber. Eine Weiterentwicklung und eine endgültige Publikation der Inhalte durch die Autoren an anderer Stelle sind ausdrücklich möglich.

Bildrechte des Titelblatts: https://unsplash.com/@dmitriime2dev

Erscheinungsort: Technische Universität München, München.