

Wilde Innovationen strukturieren

Zur Übersetzung zwischen Konsumenten und Produzenten bei internetbasierten Nutzerinnovationen

Serjoscha Gerhard

Working Paper, Stand Oktober 2009

Abstract:

Im Zuge der letzten Jahre haben sich verschiedene Phänomene herausgebildet, die in der ökonomischen Managementliteratur und inzwischen auch der Allgemeinpresse unter Stichworten wie Crowdsourcing, Open Innovation, Lead User Forschung, User Innovation und Prosumers besprochen werden. Insbesondere im Internet entstanden dabei Formen der Einbindung von Kunden in organisationale Innovationsprozesse von Firmen, welche in der Ausgestaltung stark dem als Hacker Culture bezeichneten subkulturellen Umgang von Open Source Communities ähneln.

Der Vortrag zeichnet diese Entwicklungen grob nach und zeigt davon ausgehend auf, wie es möglich ist aus den von Nutzern eingebrachten Vorschlägen für das Unternehmen sinnvolle Inventionen zu erhalten. Webplattformen, so die vertretene These, übernehmen die Aufgabe zwischen freien, ungeplanten, intrinsisch motivierten und spontanen Nutzervorschlägen zum einen und auf Planung, Sicherheit und Hierarchie bedachten Unternehmen zum anderen zu vermitteln. Vor allem ein Problem der Übersetzung zwischen Konsumenten und Produzenten, das über eine Ausbalancierung von Sicherheit und Freiheit im Sinne einer liberalen Gouvernamentalität (Foucault) geregelt wird steht dabei im Fokus.

Anhand der Doppelbetrachtung von Firmen und Konsumenten wird ein Theoriebruch offenbar, der zwischen pragmatischen/interpretativen Theorien auf der einen Seite (Kunden) und funktional-strukturellen/diskursiven Ansätzen auf der anderen Seite (Firmen) verläuft. Dieser Theoriebruch soll anhand des beschriebenen Phänomens zur Diskussion gestellt werden.

1. Nutzerinnovationen im Internet

Das Internet gewinnt an Breitenwirkung. *Wikipedia* entsteht 2001, *Flickr* 2002, *Myspace* 2003, *Facebook* 2004 und *Youtube* 2005. Der Internetguru Tim O'Reilly prägt dafür 2005 den Begriff des *Web 2.0*. Unternehmen entdecken, dass sich auf den umtriebigen Internetnutzern verschiedene Businessmodelle aufbauen lassen, die darauf beruhen kleinteilige Aufgaben an eine größere Menge von Nutzern auszugliedern. Der *Wired* Mitarbeiter Jeff Howe beschreibt diese Strategie mit dem Neologismus *Crowdsourcing* und veröffentlicht 2008 ein Buch unter diesem Titel.

Mit dem Internet und insbesondere mit der Open Source Bewegung und Projekten wie Linus Torvalds' Linux sowie Richard Stallmanns GNU-Lizenz kommen neue Formen des Copyrights auf (Lessig, 2005). Aber Innovation wird auch jenseits der virtuellen Welt neu geregelt. Netzwerkartige Kooperationen entstehen und 2003 erscheint von Henri Chesbrough *Open Innovation*, das einen Paradigmenwechsel von organisational intern organisierten Innovationsbemühungen zu unternehmensübergreifenden Innovationsprojekten konstatiert. Was bislang als internes betriebliches Vorschlagswesen häufig stiefmütterlich behandelt wurde erhält als externes Vorschlagswesen aufgrund der Möglichkeiten des Internets neuen Aufschwung (Walcher, 2007, S. 261). Diesen Übergang zur *Netzwerkgesellschaft* (Castells, 2000) finden wir kulturtheoretisch vor allem bei Sennett (2005) als Flexibilisierung durch den spätmodernen Kapitalismus analysiert und bei Boltanski und Chiapello (2003) als Projektförmigkeit des Handelns, das sich als neuer Geist des Kapitalismus auch in andere Lebensbereiche ausdehnt (vgl. Moebius, 2009, S. 140-143).

Um Eric von Hippel ist am MIT ein Forschungsbereich entstanden, der 1978 über Industrieproduktinnovationen durch Kunden – so genannte *Lead User* – zuerst Gestalt annahm, allerdings sich erst mit den beiden Studien *The Sources of Innovation* (2001) und *Democratizing Innovation* (2005) durchsetzt. In der Folge erscheinen zahlreiche Veröffentlichungen im Kontext von Innovation durch Endverbraucher durch Autoren die zumeist auf die eine oder andere Weise mit von Hippel in Verbindung stehen.

Im Bereich der Nutzerinnovation gelingt es einer Reihe von Studien zu zeigen wie Gemeinschaften von Hobbyisten Fundamente für die Entstehung neuer Sportindustrien gelegt haben: Mountainbikes (Lüthje, Herstatt, & von Hippel, 2005), Kitesurfing (Franke, von Hippel, & Schreier, 2006) oder Rodeokajaks (Hienerth, 2006) gelten seitdem als Nutzerinnovationen. Nach den Belegen der Erfolge in den Bereichen Business-to-Business und Sport werden daraufhin unterschiedliche Versuche auch für Konsumprodukte gestartet. Mit wachsendem Erfolg öffnet die Internetplattform InnoCentive seit 1999 ungelöste naturwissenschaftliche Probleme aus Forschungs- und Entwicklungsabteilungen für externe Wissenschaftler. Es stellt sich heraus, dass die Lösungen überwiegend durch Wissensübertragung von Fachfremden gefunden werden (Lakhani et al., 2006).

Insgesamt entsteht eine produktive Melange aus der technischen Infrastruktur des Internets, der Herausbildung themenzentrierter Gemeinschaften und einer Veränderung des klassischen soziologischen Themas der Arbeitsteilung, die interessanterweise nur bedingt auf Spezialisierung beruht.

2. Die Differenz zwischen Amateur und Profi

Spricht man von Nutzern, die Innovationen hervorbringen, so kommt recht schnell die Frage: Können die das? Die Differenz von Amateuren und Profis ist tief im kulturellen Gedächtnis verankert und eindeutig bewertet. Innovative Nutzer im Internet? Was dabei an grauenhafter Selbstdarstellung auf Youtube herauskommt ist bekannt. Dabei ignorieren wir gerne, dass auch die Royal Society einstmals aus Interessierten Bürgern (im doppelten Sinne) per interessierter, kontemplativer Arbeit hervorgegangen ist, beispielsweise Charles Darwin (vgl. Groß et al., 2005, S. 27-35). Wir gehen hier zurück an den Anfang der Ausdifferenzierung verschiedener funktionaler gesellschaftlicher Teilsysteme (vgl. Luhmann, 1997). Es wird organisiert wer wann unter welchen Bedingungen mitspielen darf. 1799, fünfzig Jahre bevor Charles Darwin *On the Origin of the Species* veröffentlicht arbeiten Schiller und Goethe *Über den sogenannten Dilettantismus oder die praktische Liebhaberey in den Künsten*. Ihre Analyse der Differenz zwischen Genie und Kopist, zwischen Dilettant und Künstler sollen der Argumentation nach in der Folge diskursbestimmend werden. Die allgemein behauptete Rationalisierung der Moderne führt diese dichotome Unterscheidung überall ein um ein Innen und Außen von Personen zu kreieren. Mit der protestantischen Ethik des Kapitalismus (Weber, 1930) werden Hobbys von Berufungen unterschieden.

1872 institutionalisiert Karl Marx im *Kapital* die Differenz von Konsumenten und Produzenten im Diskurs. Erst 1981 fasst Alvin Toffler seine Beobachtungen zur Vermischungen zwischen diesen beiden Gruppen zusammen. Sein Begriff des Prosument gewinnt zurzeit an Gewicht für die Analyse der Gegenwart. Es wird nicht mehr nur auf einer Seite produziert und auf der anderen konsumiert, sondern Mischformen nehmen zu. Während Toffler über eine Analyse historischer und aktueller Praktiken versucht diese Dichotomie aufzubrechen, argumentiert Claude Lévi-Strauss, dass kein struktureller Unterschied existiere. Er zeigt dies anhand des von der Anthropologie konstruierten Gegensatzes von Wilden und Zivilisierten (1962). Ausgehend von einem strukturiert organisierten Sprachsystem sieht er Denkformen und Sprechformen der Bastler und Ingenieure in beiden und widersetzt sich damit einem grundsätzlichen Gegensatz zwischen ihnen. Zwar sind seine Studien in der Folge Vorlage für eine Reihe von Abgrenzungen (vgl. Bachmann-Medick, 2009), trotzdem hält sich der Begriff des *bricoleur*. Zwar gibt es bei Lévi-Strauss keinen dialektischen Gegensatz mehr zwischen dem Westen und den Wilden, aber im Grunde hängt er den Unterschied nur tiefer auf die Ebene zwischen Bastlern und Ingenieuren. Als Abwehrhaltung findet sich diese Argumentation auch für andere spezifische Berufsbereiche, z.B. zwischen Computernutzer und Programmierer (Douglas Thomas, 2002), zwischen Journalist und Rezipient (Jeff Howe, 2008; Benjamin Jörissen, 2008) oder allgemein zwischen Amateur und professionellem Akteur der Netzkultur (Felix Stalder, 2009). Das Anliegen, des bereits erwähnten Eric von Hippel, ist es darzustellen, dass auch Produktanwender in der Lage sind Quelle von Inventionen zu sein. Zusammenfassend geht es um das Aufbrechen der Dichotomie und das Aufzeigen der Kontingenz zwischen diesen beiden Bereichen. Das allerdings nicht dadurch, dass man ein drittes einführt – den Prosumenten –, sondern indem die Gegensätze als Pole eines sich zwischen ihnen erstreckenden Kontinuums aufgezeigt werden.

Wenn also Ingenieuren eine andere Rationalität zugesprochen wird als den Bastlern, wie von Claude Lévi-Strauss, dann muss man sich als Kulturwissenschaftler die Frage stellen welche Funktion dies erfüllt und mit welchen Machtprozessen die Konstruktion dieser Unterschiede verbunden ist (vgl. Reckwitz, 2004; Luhmann, 1997, S. 171-189).

Ein Übergang von der protestantischen Ethik der Arbeitsteilung zu Projektarbeit und damit kollektiver Arbeitsstrukturen, die nicht mehr nur auf möglichst kleinteiliger, fordistischer Arbeitsteilung beruhen, wird erkennbar. Pekka Himanen nennt dies *Hacker Ethic* (2002). Um aufzuzeigen wie konstruiert Kategorien wie das kreative Genie oder der Unternehmer sind gilt es den Sprung vom kreativen Geist hin zu kreativen Kulturen zu schaffen.

3. Kollaboration für den kreativen Geist in kreativen Kulturen

Rein hierarchische Vorstellungen können vom Genie ausgehen, so Schiller (1799) vom künstlerischen oder vom unternehmerischen wie bei Schumpeter (1912; 1946). Geschlossene, auf das Unternehmen beschränkte Innovation geht noch vom Genie, vom Autor, vom Text aus. Der Chef hat die Ideen, man denke hier aktuell an die Inszenierung des Apple CEOs Steve Jobs. Allerdings ergibt sich immer mehr eine performative, kollektive Zusammenarbeit, ein Kommunizieren, welches in kreativen Ergebnissen resultiert und wo einzelne Beiträge nur schwer als Ursprung zu identifizieren sind, weil aufeinander aufgebaut und über Kreuz referenziert und zitiert wird. Das ist im Internet gang und gäbe (wir vernachlässigen hier die einzuwendenden rechtlichen Probleme) (vgl. hierzu die laufende Forschung von Cheliotis, 2007).

Der Streit lässt sich auf eine Grundfrage reduzieren: Schöpfen oder kombinieren wir? Dabei tendiert die aktuelle Theorie weg vom ersteren und hin zum letzteren. Unabhängig wie wir die Innovation als Ereignis dekonstruieren, ob mit Derrida oder mittels der Diskursanalyse Foucaults, – sie bleibt historisch konstruiert. Einerseits ist die Innovation als Ereignis über den Diskurs und die Beiträge konstruiert, was man historisch nachvollziehen kann indem man den Zitaten nachgeht, die zu ihrer Entstehung geführt haben und andererseits ist es über Beobachtungsperspektive der Rückfrage konstruiert (vgl. Bunz, 2005). Ähnlich wie ein Ethnologe eine Darstellung der Anderen durch seine Forschungsberichte konstruiert wird auch die Innovation als Ereignis als Schöpfung eines Genies konstruiert. Analog wie die *Writing Culture* Debatte die Autorität des Ethnologen anzweifelte (Clifford & Marcus, 1986) so geschieht dies mit der des Ingenieurs: Malcolm Gladwell (2008) gibt im Anschluss an William F. Ogburn (1964) eine Reihe von Erfindungen und Entdeckungen an, die von mehr als einer Person zur gleichen Zeit getätigt wurden. Dazu gehören das Telefon, Sauerstoff, Logarithmen und das Teleskop.

Damit soll nicht Einzelpersonen Intelligenz abgesprochen, aber darauf hingewiesen werden, dass sie in ihre Kontexte einzubetten sind (Granovetter, 1985). Mit einer Reihe praktischer Beispiele zeigt James Surowiecki (2006), wie solche eingebettete Intelligenz einer Gruppe oder Menge größer sein kann als die losgelöster Individuen. Dementsprechend geht es nicht um kreativen, individuellen Geist, sondern um den Übergang vom Geist zum Kulturellen, zur Schaffung kreativer Kulturen.

4. Hybride Kunden- und Firmenkulturen

Im Falle von Nutzerinnovationen haben wir es mit zwei kulturellen Komplexen zu tun, deren Unterschiede hier zunächst herausgearbeitet werden sollen. Nicht zu vergessen ist aber, dass es sich dabei keineswegs um homogene kulturelle Einheiten handelt. Interne Differenzen müssen berücksichtigt werden.

Konzeption und Verständnis von Unternehmen sind wesentlich von Webers bürokratischer Organisation geprägt (1995). Entscheidend für den Grad der Planung ist die Größe des Unternehmens (vgl. Bhidé, 2000). Großunternehmen starten aufgrund ihres Sicherheitsbedürfnisses und ihrer Planungsroutinen Initiativen in Bereichen mit geringer Unsicherheit, wo hohe Profite erwartet werden können. Kreative Freiräume in denen Innovationen wachsen sollen sind keinesfalls frei von Planung, sondern Unternehmen stellen sich vielmehr die Frage nach den *richtigen* Kontrollmechanismen (Perez-Freiye & Enkel, 2007). Was Unternehmen für die Kooperation mit anderen Unternehmen oder Konsumenten benötigen sind Interaktionskompetenzen und Grenzstellenmanagement (vgl. Reichwald & Piller, 2006).

Beiträge von Nutzern sind spontan, intrinsisch motiviert und ungeplant. Strategische Präferenzen des Unternehmens und entsprechende Vorentscheidungen werden (und müssen es auch) ignoriert. Entgegen der Organisationstheorie ist die akademische Reflexion auf Konsumenten nicht von Institutionalismus und Strukturalismus geprägt. Kontrastierend lassen sich den Unternehmen frei spielende Konsumenten entgegen stellen, die ohne zuvor geplanten Zweck basierend auf der Situation tätig werden (Hörning, 2004), sie improvisieren (Dell, 2002). Das Verb *bricoler* bezeichnet bei Claude Lévi-Strauss eine nicht vorgezeichnete Bewegung (1962, S. 29). Die Bastler sind auf die Bedingtheiten der Welt (Arendt, 1967) angewiesen, alles wird auf seinen möglichen Einsatz als Werkzeug hin betrachtet.

Der Horizont, so Lévi-Strauss (1962, S. 29-35), unterscheidet sich allerdings zwischen Bastlern und Ingenieuren, da der Bastler lediglich eine Sammlung befragt und der Ingenieur das Universum, also den organisationalen Wissenshintergrund und deshalb auch ein anderes Netz aus sozialem und kulturellen Kapital (Bourdieu, 1983). Das „wilde Denken“ kann durch die kooperativen Anstrengungen und die Quantität ermöglichende Unterstützung des Internets auf einmal auf ein Repertoire zurückgreifen, das dem „Universum“ des Ingenieurs sehr nahe kommt. Zudem sind kollaborative Nutzerinnovationen aufeinander aufbauend. Sie sind zwar kleinteilig, aber sie kombinieren, sie verlassen sich nicht nur auf das eigene Wissen und eigene Kontexte, sondern verschmelzen multiple Beiträge. So werden Aufgaben lokal-partiell gelöst und dann wieder in neue Versionen als Lösungen aggregiert und zusammengefügt. Die Wissenshorizonte sind anders angelegt in ihren Einbettungen in Kontakte und die jeweiligen Rückgriffe auf unterschiedliche Versammlungen von Dingen, aber nicht strukturell fundamental verschieden. Darüber hinaus können wir, anders als Lévi-Strauss, Konsumenten nicht prinzipiell strukturiertes Denken absprechen – schließlich ist auch dieser häufig vom Fach, nur möglicherweise von einem anderen, was wieder neue Übersetzungsmöglichkeiten und Kombinationen eröffnet.

Wir unterstellen hier genauso wie beim Ingenieur die Kenntnis um den größeren Kontext lokaler Situationen. Handlungen sind Auseinandersetzungen der Akteure mit den Situationen unter Berücksichtigung der Verflechtung der Situation in andere soziale Zusammenhänge. Pragmatismus ist also nicht nur „durchwerkeln“ (Hörning, 2004, S. 31). Pragmatische Handlung wird dann aus Routinen herausgelöst, wenn Handlungen durch eine Veränderung der Umweltbedingungen irritiert werden und so eine Distanzerfahrung in der Beobachtung entsteht. (Eine der elaboriertesten Ausarbeitungen davon findet sich bei Luhmann, 1987, wobei ihn lediglich die kommunikative Komponente von Beobachtung und Handlung interessieren – anders bei Hörning, der „Denken im Handeln“ einschließt, 2004, S. 37.)

6. Übersetzung durch liberale Freiräume und Sicherheiten

Mit dem Internet ergeben sich Möglichkeiten als Grenzstelle für den Ausgleich von Bedeutungsspannungen zwischen den beiden Kulturen zu sorgen. Auf Unternehmensseite herrscht eine hierarchisch geprägte Kultur der Planbarkeit vor, während auf Konsumentenseite Handlungen spontan geregelt werden und eine freie, intrinsische Arbeitsethik dominiert. Einerseits organisieren entsprechende Internetportale ein annehmbares Design für die Nutzer, das ihre Spontaneität aufnehmen kann, und andererseits sorgt es über Aggregation und Auswahl für Planungssicherheit bei den Firmen.

Im vorigen Abschnitt wurde kurz verdeutlicht, wie man Konsumenten und Produzenten kontrastieren kann. Dementsprechend ist eine „Integration“ von Konsumenten in Unternehmensabläufe so leicht nicht möglich. Aufmerken lässt die Zuschreibung von Sicherheit auf Unternehmensseite und Freiheit auf Seite der Amateure. Nicht von ungefähr kommt bei diesem Gegensatz die Erinnerung an die von Foucault herausgearbeitete liberale Gouvernementalität auf (Foucault, 2004a, 2004b). Das Internet erfüllt dabei als Aktant (Latour, 2002) eine spezielle Übersetzungsfunktion zwischen diesen Kontrasten. Es verschleiert die Machtinteressen der Unternehmensseite und greift auf die spielerischen und projektförmigen Beteiligungsformen der Nutzer zurück, macht Nutzerinnovation zu einem Risikokalkül und delegiert an die Nutzer eine scheinbar freie Beteiligung, die dann aber als „Sorge um Sich“ internalisiert wird. Diese Beziehung ist jedoch nicht einseitig, weil die von den Unternehmen gewünschten mehrwerte nur entstehen, wenn die versprochenen Freiheiten auch eingehalten werden und entsprechende Eingriffe durchaus kritisch wahrgenommen werden. Macht beruht hier auf gegenseitiger Anerkennung und Subjektivierung (Foucault, 1982).

Was ist in der Folge hier Übersetzung, denn ich gehe davon aus, dass es mehr als nur die Vermittlung zweier unterschiedlicher Sprachkulturen und -diskurse ist? Brüche an den Grenzen, über die man übersetzen kann finden sich allenthalben: Zwischen den Ideen und Praktiken der Nutzer, zwischen den eben nicht homogenen Nutzern, zwischen lokalem Kontext und Eignung für eine breiterer Anwendung, zwischen Nutzern und Produzenten und schließlich auch im Unternehmen, weil eine Kenntnis weder Annahme noch Umsetzung gewährleisten. Hinter die Wirkung von Wittgensteins Sprachspielen und der Theorie der Sprechakte (Austin, 1962) können wir nicht zurück. Offensichtlich wirken bereits die Sprachbeiträge der Nutzer performativ (Searle, 1989). In realweltlichen miteinander interagierenden Nutzern, insbesondere den zuvor erwähnten Sportgemeinschaften, ist eine direkte pragmatische Fundierung nötig. Situative Irritationen werden konkret in materielle Produktveränderungen überführt. Das heißt die Argumentation führt weg von einer sprachlich fundierten hin zu einer materiell fundierten Übersetzung (Latour, 2008). Übersetzt werden nicht nur räumliche und zeitliche kulturelle Codes, sondern auch symbolische Ordnungen und materielle Dingwelt (vgl. Moebius, 2009, S. 177).

Übersetzung will jetzt wissen welche Rolle die Einbettung der Akteure spielt, wie eine Institutionalisierung erfolgen kann, welche Rolle Technik spielt, wie Dinge als Kontext und als Produziertes eingebunden sind. Letztendlich also, wie *praxis* und *poiesis* verbunden sind.

7. Theorieprobleme

Mit der Frage nach der Leistung der Übersetzung entsteht ein Theorieproblem. Die Problematik wird schon in der Argumentation nicht verborgen geblieben sein, nämlich durch ein Springen zwischen den beiden Seiten der beobachteten Unterscheidung von Handlungstheorie (*praxis*) und Systemtheorie (*poiesis*). Das lokale Wissen, bezogen auf die Kontexte des pragmatischen Handelns der Akteure klärt die eine Seite, aber die andere Seite fragt nach Funktionen, nach diskursiver Einbindung und handlungsleitenden Strukturen. Das Nachgehen der Frage wie wilde Innovationen von Amateuren/bricoleuren/Konsumenten/Nutzern hervorgebracht und anschließend strukturiert werden und dann als

Ereignis zur Innovation emergieren führt eben in diesen Theoriekampf hinein. Aus der empirischen Frage nach der Entstehung von Innovation als sozialer und materieller Alternation entsteht die Frage der theoretisch jeweils geeigneten Klärung der Empirie. Strebt man dabei eine konsistente Theoretisierung an, wird man auf einer Seite in der Erklärungsschärfe Zugeständnisse machen müssen, so die hier vertretende und zur Diskussion gestellte These. Wie kann das gelingen, ohne gleich wieder in eine neue Fortschrittsbeschreibung zu verfallen, etwa der einer Entwicklung zu praxisorientierten Kulturtheorie als Überwindung des differenzierungstheoretischen und bedeutungsorientierten Kulturverständnisses (vgl. Reckwitz, 2004; Moebius, 2009)?