

Research Article

Tracing Disruptions: Activity Systems in a Digital Services Microfirm

— ENZO CABRERA (0000-0001-9353-6987), OMAR SABAJ (0000-0002-7075-9384), GERMÁN VARAS (0000-0002-7075-9384), AND CLAY SPINUZZI (0000-0002-9629-6189)

Abstract—Background and research problem: *The way in which work is done in digital contexts deviates from classical corporate, hierarchical, departmental organizations. Since digital microfirms are becoming more common, understanding the way members organize their activities through communication in this specific type of enterprise represents an appealing field to develop. Literature review:* *We discuss how the framework of Cultural-Historical Activity Theory (CHAT) allows us to analyze activity systems and trace disruptions in post-bureaucratic digital work. We also review research using CHAT along with genre studies to understand, specifically, business communication and entrepreneurial rhetoric in a spaceless microfirm that provides digital services. Research questions:* *1. In what activities does this microfirm engage? That is, what different objects and outcomes has it been developed to achieve? 2. How do the contradictions between these activities shape the microfirm's organization and its orientation to clients? Methods:* *Guided by the components of activity systems, we coded interviews, questionnaires, instant messages, and databases. Discourse analysis allowed us to identify contradictions. Results:* *Both from the perspective of some team members and through artifact analysis, flexibility and closeness to the client are the firm's value propositions. Consequently, they organize their daily activities around addressing the urgent, proximate needs of each client. Conclusion:* *Although the microfirm's focus on flexibility and closeness sets it apart tactically from larger competitors, it also hinders strategic planning, requiring greater effort for group communication and decision-making. This insight helps us to understand why microfirms in general seem more tactically than strategically oriented.*

Index terms: *Business communication, contradictions, cultural-historical activity theory, microfirms.*

研究论文

追踪扰动：一家数字服务微型企业的活动系统研究

— ENZO CABRERA (0000-0001-9353-6987), OMAR SABAJ (0000-0002-7075-9384), GERMÁN VARAS (0000-0002-7075-9384), AND CLAY SPINUZZI (0000-0002-9629-6189)

摘要

研究背景与问题：在数字环境中，工作的组织方式已不同于传统的公司化、等级化、部门化结构。随着数字微型企业的日益增多，理解成员在此类企业中如何通过沟通组织活动，成为一个值得深入探究的研究领域。**文献综述：**本研究探讨了文化-历史活动理论（Cultural-Historical Activity Theory, CHAT）框架在分析活动系统与追踪后官僚制数字工作扰动中的应用。同时，我们回顾了结合CHAT与体裁研究的方法，重点分析一种不依赖物理办公空间、提供数字服务的微型企业中的商业沟通与创业修辞实践。**研究问题：**1. 这家微型企业从事哪些活动？也就是说，其运作旨在达成哪些对象与产出？2. 这些活动之间的矛盾如何影响企业的组织结构及其客户导向？**研究方法：**本研究以活动系统的组成要素为分析框架，对访谈、问卷、即时通讯记录和数据库进行了编码。通过话语分析，我们识别出活动系统中的矛盾。**研究结果：**无论从部分团队成员的陈述，还是从工件分析（即对项目数据库、即时沟通记录等活动产出物的分析）来看，“灵活性”（flexibility）与“贴近客户”（closeness to the client）构成该企业的核心价值主张。因此，企业的日常活动围绕回应每位客户的紧迫且即时性的需求而展开。**结论：**虽然该微型企业对灵活性与客户贴近性的重视使其在战术上有别于大型竞争对手，但这也削弱了其战略规划能力，迫使团队在沟通与决策上投入更多努力。该发现有助于解释为何微型企业通常更偏重战术导向而非战略导向。

索引词—商业沟通；矛盾；文化-历史活动理论；微型企业

—Translated by Shijie Liu

Artículo de Investigación

Trazando las interrupciones: Sistemas de actividad en una microempresa de servicios digitales

— ENZO CABRERA (0000-0001-9353-6987), OMAR SABAJ (0000-0002-7075-9384), GERMÁN VARAS (0000-0002-7075-9384), AND CLAY SPINUZZI (0000-0002-9629-6189)

Resumen—Contexto y problema de investigación: *La forma en que el trabajo se realiza en contextos digitales se desvía de las organizaciones corporativas, jerárquicas y departamentales clásicas. Dado que las microempresas digitales son cada vez más comunes, comprender la forma en que los miembros organizan sus actividades a través de la comunicación en este tipo específico de empresa representa un campo atractivo para el desarrollo.* **Revisión de la literatura:** *Discutimos cómo la estructura de la Teoría de la Actividad Histórico-Cultural (CHAT) nos permite analizar los sistemas de actividad y rastrear las interrupciones en el trabajo digital post-burocrático. También examinamos las investigaciones utilizando CHAT junto con estudios de género para entender, específicamente, la comunicación empresarial y la retórica emprendedora en una microempresa sin espacio que proporciona servicios digitales.* **Preguntas de investigación:** *1. ¿En qué actividades participa esta microempresa? Es decir, ¿cuáles son los diferentes objetivos y resultados que se han desarrollado para lograr? 2. ¿Cómo configuran las contradicciones entre estas actividades la organización de la microempresa y su orientación hacia los clientes? Métodos:* *Guiados por los componentes de los sistemas de actividad, codificamos entrevistas, cuestionarios, mensajes instantáneos y bases de datos. El análisis del discurso nos permitió identificar las contradicciones.* **Resultados:** *Tanto desde la perspectiva de algunos miembros del equipo como mediante el análisis de los artefactos, la flexibilidad y la proximidad al cliente son las propuestas de valor para la empresa. Por consiguiente, organizan sus actividades diarias en torno a las necesidades inmediatas y urgentes de cada cliente.* **Conclusión:** *Aunque el enfoque de la microempresa en la flexibilidad y la proximidad la apartan tácticamente de los competidores más grandes, también dificulta la planificación estratégica, lo que requiere un mayor esfuerzo para la comunicación grupal y la toma de decisiones. Esta visión nos ayuda a comprender por qué las microempresas en general parecen estar más orientadas tácticamente que estratégicamente.* **Términos claves:** *comunicación empresarial, contradicciones, teoría de la actividad histórico-cultural, microempresas.*

—Translated by Dina López