

Die Analyse von Informationsprozessen in der Theorie der Unternehmung

Michaela Haase

Freie Universität Berlin
Fachbereich Wirtschaftswissenschaft, Institut für Marketing
Otto-von-Simson-Str. 13/15
14195 Berlin
mhaase@wiwiss.fu-berlin.de

Dieser Beitrag befasst sich zum einen mit der Klärung der Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Daten-, Informations- und Wissensbegriff. Zum anderen wird versucht, die Begriffe auf Probleme des Wissensmanagements aus betriebswirtschaftlicher Perspektive anzuwenden. In der erstgenannten Hinsicht wird zuerst auf die mittels der semiotischen Kategorien von Syntax, Semantik und Pragmatik [Mo38] vorgenommene Analyse von Daten-, Informations- und Wissensbegriff Bezug genommen. Daten können als rein syntaktische Strukturen interpretiert werden, die unverbunden [RK96, Gr98], d. h. in noch kein – hier rein syntaktisch betrachtetes – Wissenssystem integriert sind. Informationen werden dagegen erst vor dem Hintergrund eines semantisch interpretierten Wissenssystems erfassbar. Diese Betrachtungsweise kann noch durch die Berücksichtigung der spezifischen – pragmatischen – Umstände des Wissenserwerbers einschließlich der Situation, in der der Wissenserwerb stattfindet, ergänzt werden.

Der Informationsbegriff der kognitivistischen Richtung der Informationswissenschaft [Bu91] unterstreicht insbesondere die kognitive Leistung, die im Hinblick auf die Informationsprozesse erforderlich ist. Für den kognitivistischen Informationsbegriff ist es typisch, dass die Individuen eine aktive Rolle bei der Informationsidentifikation spielen: Potenzielle Information muss für ihren Empfänger eine Frage beantworten bzw. seinem Denken und Handeln Orientierung geben können, um als Information zu gelten [Ca00]. Die Aufmerksamkeit wird auf die individuellen Wissensbasen und deren Veränderung durch Informationssuche, Lernprozesse, aber auch auf Wissensverluste durch Vergessen, Verdrängen oder Selektionen gelenkt. Der kognitivistische Informationsbegriff umfasst vier Spezifikationen, die allerdings nicht unverbunden sind: Information-als-Wissensfragment, Information-als-Prozess, Informationsobjekte und Informationsverarbeitung. Information-als-Wissensfragment erfasst Information und Wissen als intangible Entitäten. Im Vordergrund der Betrachtung von Information-als-Prozess steht der Informationstransfer und die Veränderung von Wissenssystemen. Im Vordergrund der Betrachtung von tangiblen Informationsobjekten oder der Informationsverarbeitung steht dagegen die Wissensrepräsentation – wenn auch diese letztlich auf einen Informations- oder Wissensgewinn zielen.

Die Intangibilität von Informationen erfordert ihre Repräsentation in Vorbereitung des Transfers. Der Repräsentation der Information geht die Wissensseparation voraus, da die zu repräsentierenden Teile der Wissensbasis selektiert und in der Repräsentation zusammengestellt werden müssen. Es ist jedoch nicht erforderlich, dass die separierten Informationen selbst die Wissensbasis des Senders verlassen – es reicht ein Token. Der Empfänger der Repräsentation muss deren Informationsgehalt ermitteln. Dies erfordert die Überprüfung der Integrierbarkeit der Information in die eigene Wissensbasis – und damit bereits eine Vorstufe der De-Fragmentierung. Wird die potenzielle Information in das Wissenssystem des Empfängers integriert – und somit zu Information-als-Bestandteil-der-Wissensbasis –, dann ist die De-Fragmentierung aufgehoben. Die oben erwähnten Vorgänge der Wissensseparation, der Wissensinterpretation und der Wissensintegration erfordern aktive Informationsarbeit der Individuen.

Der kognitivistische Informationsbegriff ist ein wichtiger Ansatzpunkt für das Wissensmanagement aus betriebswirtschaftlicher Perspektive. Dieses verlangt die Analyse und Gestaltung der intra- wie interorganisationalen Informationsprozesse und Wissenssysteme, die sich als Konsequenzen der Anbieter-Nachfrager-Interaktionen und deren Verankerung im Marktprozess ergeben. Die Betriebswirtschaftslehre – und hier insbesondere jene Richtung der Theorie der Unternehmung [K197, Ha00], die die Schnittpunkte zwischen Unternehmungs- und Marktprozessen fokussiert – analysiert zum Beispiel die Gewinnung von Informationen aus der Beobachtung und Analyse von Informationsobjekten des Anbieters oder Nachfragers, den Informationstransfer vom Nachfrager zum Anbieter (und umgekehrt) durch Kommunikation und andere Formen der Wissensrepräsentation, die intraorganisationale Repräsentation und Verarbeitung von potenzieller Information oder den Zugang einzelner Personen, Gruppen oder Unternehmensbereiche zu supraindividuellen Wissensbasen. Es ist sinnvoll, das Wissensmanagement so zu konzipieren, dass Daten-, Informations- und Wissensmanagement ineinander greifen: Technische Artefakte gewinnen aus der Verbindung mit einem Wissensmanagement Bedeutung, welches Informations-, Daten- und Wissensmanagement systematisch und zielgerichtet verknüpft.

Bezüglich der betriebswirtschaftlichen Problemidentifikation geht der Beitrag von der Ergänzung des betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktorensystems einerseits durch die Produktionsfaktoren des Nachfragers und dessen dispositive Leistungen, andererseits durch Information und die Charakterisierung des Informationsbegriffs als „zweckrelevantem Wissen“ aus. Beide Ergänzungen überschneiden sich, da auch unter den Produktionsfaktoren des Nachfragers Informationen sind und diese im Hinblick auf dessen mögliche dispositive Tätigkeit eine besondere Rolle spielen können. Wissen ist aus ökonomischer Perspektive eine Ressource; Informationen sind Wissensfragmente, die nach ihrer Separierung von der Wissensbasis eine Doppelrolle spielen: Einerseits sind sie Produktionsfaktoren des aktuellen Leistungserstellungsprozesses; andererseits sind sie potenzielle Bestandteile der Wissensbasen. Die Theorie der Unternehmung betont nicht nur die Notwendigkeit der Attraktion und Pflege dieser Ressource als unternehmungsspezifisches Asset, sondern auch die Gewinnung dieses Produktionsfaktors zum Beispiel durch Human-Ressourcen-Management, aus der Analyse von Anbieter-Nachfrager-Interaktionen oder aus der Vernetzung der organisationalen und individuellen Wissensbasen.

Der im Beitrag vorgestellte betriebswirtschaftliche Informationsbegriff [Wi59, Wi79] ist im Konzept des wissenschaftlichen Wissens und in der „utilitaristischen Differenzierung“ des Cartesianischen Schemas [Pa68] verankert. Neben das Konzept des wissenschaftlichen Wissens und den mit ihm verbundenen Begründungszusammenhang treten jedoch noch andere Formen des Wissens¹, die in der Theorie der Unternehmung auch Berücksichtigung finden müssen. Dazu gehören das mit dem wissenschaftlichen Wissen mehr oder weniger verbundene Alltagswissen, aber auch das in den Fähigkeiten des Einzelnen aufscheinende „tacit knowledge“ oder das in organisationalen Routinen verkörperte Wissen.

Nicht nur die Wissensbasis und der Ursprung ihrer Bestandteile allein, sondern auch soziale und in der Persönlichkeit des Individuums liegende Gründe spielen bei der Wissensidentifikation eine Rolle. Diese Gründe werden aus der semiotischen Perspektive allgemein mit dem Konzept der Pragmatik aufgefangen. Mit Bezug auf das Wissensmanagement müssen sie jedoch spezifiziert werden. Sie spielen insbesondere eine Rolle bei der Gestaltung, Durchführung und Steuerung von Faktorkombinationen und Transaktionen, wo sich die Gegenstände von Wissensmanagement, Produktions- und Transaktionentheorie überlappen. Die Notwendigkeit einer interdisziplinären Zusammenarbeit insbesondere zwischen Psychologie, Soziologie, Ökonomik und Philosophie liegt darin begründet, dass Persönlichkeit, soziale Bindungen und ökonomischer Kontext für das Wissensmanagement eine Rolle spielen. Eingeschlossen in diese Betrachtungsweise sind auch moralisch-ethische Kommunikationen und ihre organisatorischen Grundlagen. Es müssen aber nicht alle Disziplinen bei der Analyse jedes Teilbereiches gleichermaßen Beachtung finden.

Die Betriebswirtschaftslehre liefert daher nicht den theoretischen Hintergrund für die Beachtung beispielsweise psychologischer, sozialtheoretischer und philosophischer Aspekte des Wissensmanagements per se. Die in der Disziplin versammelten Ansätze reflektieren kein einheitliches Erkenntnisinteresse und keine identischen analytischen Konzeptionen. Sie liefern daher auch unterschiedliche Begründungen für die mögliche Zusammenführung von Disziplinen bei der Konzipierung des Wissensmanagements. Betriebswirte werden die Disziplinen befragen, die zu ihrer Problemidentifikation und dem Problemlösungspotenzial der zur Anwendung gelangenden betriebswirtschaftlichen Theorie passen. Eine betriebswirtschaftliche Theorie beispielsweise, die keinen Bezug zum Forschungsprogramm des methodologischen Individualismus aufweist, wird einer Verbindung von kognitivistischem und betriebswirtschaftlichem Informationsbegriff wenig Gewinn beimessen. Damit ist auch bereits ein Hinweis auf mögliche Grenzen und Probleme der hier vorgestellten Konzeption gegeben. Diese sind mit der Frage verbunden, welche Relevanz dem kognitivistischen Informationsbegriff noch zugesprochen werden kann, wenn die individuelle Analyseebene verlassen und die verschiedenen Makroebenen beziehungsweise die jeweiligen Übergänge zwischen Mikro- und Makroebene untersucht werden sollen.

¹ Hier werden Wissensformen angesprochen, die bei Zugrundelegung eines rein wissenschaftsorientierten Verständnisses des Wissensbegriffes teilweise nicht unter den Wissensbegriff fallen würden.

Literaturverzeichnis

- [Bu91] Buckland, M.: Information and Information Systems. Greenwood, New York et al., 1991.
- [Ca00] Capurro, R.: Einführung in den Informationsbegriff, www.capurro.de/infovorl-index.htm, 2000.
- [Gr98] Grundy, J.: Characteristics of Real Knowledge. <http://www.knowab.co.uk/km>, 1998.
- [Ha00] Haase, M.: Institutionenökonomische Betriebswirtschaftstheorie: Allgemeine Betriebswirtschaftslehre auf sozial- und institutionentheoretischer Grundlage. Gabler Verlag, Wiesbaden, 2000.
- [KI97] Kleinaltenkamp, M.: Integrativität als Kern einer umfassenden Leistungslehre. In (Backhaus, K.; Günter, B.; Kleinaltenkamp, M.; Plinke, W.; Raffée, H. Hrsg.): Marktleistung und Wettbewerb - Strategische und operative Perspektiven der markt-orientierten Leistungsgestaltung, Werner H. Engelhardt zum 65. Geburtstag. Gabler Verlag, Wiesbaden, 1997, S. 83-114.
- [Mo38] Morris, Ch. W.: Foundation of the Theory of Signs, University of Chicago Press, Chicago, 1938.
- [Pa68] Parsons, T.: Social Interaction. In (Sills, D. L. Hrsg.): International Encyclopedia of the Social Sciences, New York, 1968, S. 429-441.
- [RK96] Rehäuser, J.; Krcmar, H.: Wissensmanagement im Unternehmen. In (Schreyögg, G.; Conrad, P. Hrsg.): Managementforschung 6, Wissensmanagement. Walter de Gruyter Verlag, Berlin und New York, 1996, S. 1-40.
- [Wi59] Wittmann, W.: Unternehmung und unvollkommene Information. Köln und Opladen, 1959.
- [Wi79] Wittmann, W.: Wissen in der Produktion. In (Kern, W. Hrsg.): Handwörterbuch der Produktionswirtschaft. Poeschel Verlag, Stuttgart, 1979, Sp. 2261- 2272.