

Bruns

Organisationale Lernprozesse bei Managementunterstützungssystemen

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Information – Organisation – Produktion

Herausgegeben von Professor Dr. Hans Corsten,
Professor Dr. Michael Reiß, Professor Dr. Claus Steinle
und Professor Dr. Stephan Zelewski

Die Schriftenreihe präsentiert Konzepte, Modelle und Methoden zu drei zentralen Domänen der Unternehmensführung. Information, Organisation und Produktion werden als Bausteine eines integriert angelegten Managementsystems verstanden. Der Erforschung dieses Bereiches dienen sowohl theoretische als auch anwendungsorientierte Beiträge.

Hans-Jürgen Bruns

Organisationale Lernprozesse bei Managementunter- stützungssystemen

Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Hans-Gerd Ridder

DeutscherUniversitätsVerlag

Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme

Bruns, Hans-Jürgen:

Organisationale Lernprozesse bei Managementunterstützungssystemen
/Hans-Jürgen Bruns. Mit einem Geleitw. von Hans-Gerd Ridder.

- Wiesbaden : Dt. Univ.-Verl. ; Wiesbaden : Gabler, 1998

(Gabler Edition Wissenschaft : Information – Organisation – Produktion)

Zugl.: Hannover, Univ., Diss., 1996

ISBN 978-3-8244-6583-5 ISBN 978-3-322-97757-1 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-322-97757-1

Alle Rechte vorbehalten

Der Deutsche Universitäts-Verlag und der Gabler Verlag sind Unternehmen der Bertelsmann Fachinformation.

Gabler Verlag, Deutscher Universitäts-Verlag, Wiesbaden

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 1998



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

<http://www.gabler-online.de>

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Auslieferung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen: Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Lektorat: Ute Wrasmann, Brigitte Knöringer

Geleitwort

Wissen und Kompetenz gelten als schwer imitierbare Erfolgsfaktoren der Humanressourcen eines Unternehmens. Als Bedingung für die Anpassungsfähigkeit einer Organisation stellt ihre Verfügbarkeit nachhaltige und langfristige Wettbewerbsvorteile in Aussicht. In der aktuellen betriebswirtschaftlichen Forschung finden daher das Management der betrieblichen Wissens- und Informationssysteme und damit verbundene Aufgabenfelder zunehmend Beachtung.

Ausgangspunkt der Arbeit von Hans-Jürgen Bruns ist die Annahme, daß die strategische Absicht der informationstechnischen Unterstützung von Managementleistungen die Gewinnung von Wissen zur Erhöhung der Anpassungsfähigkeit der Unternehmung ist. Dies wird in der bisherigen wissenschaftlichen Diskussion vor allem als technisch-organisatorische Gestaltungsaufgabe gesehen. In konstruktiver Absetzung hierzu wird auf der Basis von Theorien organisationalen Lernens eine Perspektive entwickelt, in der die Entwicklung und Implementierung dieser informationstechnischen Systeme als Problem ihrer Nutzung im Arbeits- und Entscheidungsverhalten von Managern gedeutet wird. Die Veränderung der Nutzungsabsichten ist aufgrund der arbeitsteiligen Organisation von Managementfunktionen als ein Prozeß organisationalen Lernens zu verstehen, und damit als Problem der Verständigung der Akteure über subjektive Begründungen ihrer Nutzungsstrategien, die aufgrund unterschiedlicher Situationsdeutungen und Interessen auszuhandeln sind.

Motiviert wird die Entwicklung dieser Forschungsperspektive aus der Kritik am Erkenntnisinteresse und an der daran gebundenen Leistungsfähigkeit vorliegender Ansätze der Personal- und Organisationsentwicklung zur Beschreibung organisationaler Veränderungsprozesse. Mit der hier gewählten sozial-kognitiven Sichtweise wird das Potential organisationaler Lerntheorien zur kategorialen Bestimmung der Anpassungsfähigkeit von Unternehmungen ausgewiesen und damit zu einem weiterführenden Verständnis der Komplexität betrieblichen Veränderungsmanagements beigetragen. Problemorientiert wird für technisch induzierte Veränderungsprozesse entwickelt, daß das Lernen von Unternehmen die Organisation organisationaler Lernprozesse zur Voraussetzung hat. Deren „Logik des Mißlingens“ wird durch die Verknüpfung der „objektiven“ Instrumentalität betriebswirtschaftlicher Verhältnisse mit den subjektiven Handlungsabsichten der Akteure in ein neues Licht gestellt und erzeugt eine Fülle von interessanten Erkenntnissen.

Hans-Gerd Ridder

Vorwort

Zweck einer Promotion ist Erkenntnisfortschritt in einer wissenschaftlichen Disziplin. „Promovieren“ ist, aus dem Verständnis dieser Arbeit heraus, ein individueller Lernprozeß, der erst aus dem Lernen in seinen organisatorischen Bezügen Wirkung entfalten kann. Die pragmatischen Zielsetzungen einer Promotion orientieren sich folglich an einer Mehrzahl von Interessen und Interessenten:

- (1) Es geht um die (infinitesimale) Steigerung des Ertragswerts betriebswirtschaftlichen Wissens und insoweit immer auch um wissenschaftliche Reputation durch Qualifikation.

Inwieweit der Ertragswert betriebswirtschaftlichen Wissens bewegt wird, liegt in der Bewertung der Leser dieser Arbeit, so sie diese für universitäre oder betriebliche Produktions- oder Dienstleistungsprozesse nutzbar machen.

- (2) Es geht um den Forschungsprozeß als wissenschaftlichem Diskurs und insoweit auch immer um die Freude an der kollegialen Diskussion.

Hans-Gerd Ridder, Frank Schirmer und Bernd, Johann und Reinhard als Mit-Streiter im „Oldenburger Seminar“ haben wissenschaftlichen Diskurs und damit Bedingungen der Möglichkeit des Erkenntnisgewinns geschaffen.

Ohne Bernd Biervert (†), Kurt Monse, Edmund Strauss und Claus Steinle wäre die organisatorische Realisierung im Forschungsfeld und im Promotionsverfahren nicht möglich gewesen. Roberto und Ana haben in wichtigen Phasen am Produktionsverfahren der Arbeit mitgewirkt.

- (3) Es geht um gehaltvolle Ergebnisse und insoweit auch um beruflichen Ein- und Aufstieg und die Qualität gemeinsamer Lebensführung.

Andrea, Lukas, Sophie und Paul teilen mit mir die Ein- und Auszahlungen dieser Arbeit und haben ihre nicht meßbaren Opportunitätskosten getragen.

Ich widme diese Arbeit meinem Vater, der sich über die Länge ihrer Produktionszeit gewundert hat und nicht mehr die Zeit haben durfte, das fertige Produkt in die Hand zu nehmen.

Hans-Jürgen Bruns

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XV
1 Einführung	1
1.1 Der Stellenwert von Managementunterstützungssystemen für die Anpassungsfähigkeit betrieblicher Leistungserstellung	2
1.2 Veränderung durch Personal- und Organisationsentwicklung - Forschungsschwerpunkte und Forschungsdefizite	5
1.3 Fragestellung und Vorgehensweise der Untersuchung	12
1.4 Methodologisches Grundverständnis und forschungsstrategische Überlegungen	16
2 Managementunterstützungssysteme als Informationstechnologien für das Management - Konzepte und empirische Befunde	25
2.1 Informationstechnologie und Organisationsgestaltung - Bezugspunkte in einer klassischen Problemstellung	26
2.2 Informationstechnologien für den Managementprozeß	39
2.2.1 Anwendungskonzepte im Wandel: Von der Automatisierung zur Unterstützung von Funktionen und Aufgaben im Managementprozeß	40
2.2.2 Entscheidungsunterstützungssysteme als „Experten“ für Entscheidungen im Management	48
2.2.2.1 Entscheidungen und wissensbasierte Informationssysteme: Zur kognitiven Adäquatheit von Entscheidungsunterstützungssystemen	48
2.2.2.2 Expertenwissen für das Entscheidungsunterstützungssystem: Zur Methodik der Transformation von Erfahrungswissen	51
2.2.3 Führungsinformationssysteme als multifunktionale „Agenten“ für Aufgaben im Management	55
2.2.3.1 Führungsinformationssysteme: Technisches Hilfsmittel oder Instrument zur Unternehmensführung?	55
2.2.3.2 Management von Führungsinformationssystemen: Zur Methodik technikgestützter Informationsversorgung der Unternehmensführung	58

2.2.3.3	Management mit Führungsinformationssystemen: Ihre Implementierung als Politikfeld in der Unternehmensführung	61
2.2.4	Kognitive Dynamik: Die Neubestimmung von Anwendungskonzepten im Arbeitsalltag der Manager	66
2.3	Informationstechnologien im Aktivitätsspektrum von Managern	70
2.3.1	Koordination von Aktivitätszwecken durch alternierende Telearbeit	71
2.3.1.1	Formen der Tele-Arbeitsorganisation und ihr betrieblicher Stellenwert	71
2.3.1.2	Alternierende Telearbeit - Bedingungsrahmen einer zweckgemäßen Arbeitsorganisation für Führungskräfte	76
2.3.2	Managerkommunikation durch computergestützte Gruppenarbeit	84
2.3.2.1	Anwendungsformen computergestützter Gruppenarbeit und Nutzungsverhalten	84
2.3.2.2	Kooperation durch computergestützte Koordination: Konzeptionen und Wirkungsanalysen	91
2.3.3	Organisationale Dynamik: Technikunterstützung von Manageraktivitäten als Form der Veränderung geteilter Wahrnehmungsmuster im Managementprozeß	100
2.4	Die Einführung von Informationstechnologien im Management als betriebliche Gestaltungsaufgabe: Problemfelder, Erkenntnisstand und Forschungsperspektive	103
3	Organisationales Lernen und Unternehmung	115
3.1	Veränderung als Lernprozeß von Organisationen	117
3.1.1	Veränderung, Evolution, Entwicklung - Begriffliche und konzeptionelle Einordnung des Wandels von Organisationen	117
3.1.2	Ansätze organisationalen Lernens	124
3.1.2.1	Einordnung des Forschungsfeldes	124
3.1.2.2	Begriffsbildungen: Inhalt und Form des Lernens von Organisationen	130
3.1.2.3	Zur organisationstheoretischen Grundlegung organisationaler Lernkonzepte	133
3.1.3	Eingrenzung der Forschungsperspektive	137

3.2	Organisationales Lernen in Unternehmen	142
3.2.1	Organisationale Wissensbasis - Zur zweckorientierten Begründung und konsensualen Verschränkung organisationalen Wissens	143
3.2.1.1	Grundannahmen	143
3.2.1.2	Wissenbasiertes Modell organisationalen Lernens	147
3.2.2	Organisationale Lernprozesse - Zur Transformation von Handlungstheorien	151
3.2.2.1	Die „wissenschaftliche“ Begründung von Handlungen - Handlungstheoretische Grundannahmen	152
3.2.2.2	„Die Forschergemeinschaft“ - Handlungstheoretisches Modell organisationalen Lernens	159
3.2.2.2.1	Präzisierung der organisationstheoretischen Vorannahmen	160
3.2.2.2.2	Organisationale Lernprozesse - Die Konstruktion von Veränderungen als Forschungsprozeß	166
3.2.2.2.3	Die organisationale Lernkapazität - Verhaltensmodelle von Organisationen	176
3.2.2.3	Gestaltung organisationaler Lernprozesse - Diagnose und Intervention	181
3.2.2.3.1	Modell O-I: Managementinformationssysteme als Intervention - Ein Prozeß einschlaufigen Lernens	182
3.2.2.3.2	Modell O-II: Interventionsstrategien zweischlaufiger Lernprozesse	184
3.2.3	„Bridging the gap between knowledge and action“ - Konzeptionelle Zusammenführung und Grundlegung des Bezugsrahmens	188
3.2.3.1	Vorüberlegungen	188
3.2.3.2	Zum Grundverständnis organisationalen Lernens	191
3.2.3.3	Funktionsweise organisationaler Lernprozesse	200
4	Organisationale Lernprozesse bei Managementunterstützungssystemen - Entwicklung des Bezugsrahmens und Fallstudie	215
4.1	Organisationale Lernprozesse - Konstruktion des Bezugsrahmens	216
4.1.1	Ebenen und Strukturen organisationaler Lernprozesse	216
4.1.2	Zur Entwicklungslogik organisationaler Lernprozesse bei Managementunterstützungssystemen	223
4.1.3	Methodik der empirischen Untersuchung	227

4.2	Informationstechnologien für Managementaufgaben im Einzelhandel - Ergebnisse der Fallstudie	235
4.2.1	Betrieblicher Handlungskontext	236
4.2.1.1	Expansion und Innovation: Unternehmenspolitik und strategische Grundsatzentscheidungen	236
4.2.1.2	Integrierte Filialkommunikation: Eine technisches Konzept und seine Anwendungsoptionen für das Management	240
4.2.2	Lokale Handlungstheorien als Lernsystem: Aufgabenbezüge, Kooperationsformen und Informationsverhalten	242
4.2.2.1	Lokale Handlungstheorien im betrieblichen Leistungsprozeß	243
4.2.2.1.1	Differenzierung lokaler Handlungstheorien: „Warenleute“ und „Techniker“	243
4.2.2.1.2	Handlungsregeln des warenwirtschaftlichen Arbeits- und Entschei- dungsverhaltens: „Management by going around“	246
4.2.2.1.3	Ein „erklärtes“ Handlungsmodell warenwirtschaftlicher Entschei- dungen: „Gläserne Warenwirtschaft“ durch Anwendungsentwick- lung	252
4.2.2.2	Defensives Informationsverhalten im Lernzyklus: Wirkungen „visio- närer“ Anwendungskonzepte	258
4.2.2.3	Prozeßbedingungen organisationalen Lernens: Einordnung der Befunde	268
4.2.3	Initiierung organisationaler Lernprozesse: Interventionsstrategien zur Steuerung von Veränderungsprozessen	271
4.2.3.1	Management vorhergehender Veränderungsprozesse: Erfahrungen mit Veränderungs- und Qualifizierungsstrategien	273
4.2.3.2	Beteiligungsorientierte Anwendungsentwicklung als Veränderungs- strategie	276
4.2.3.2.1	Organisationskonzept der Anwendungsentwicklung	277
4.2.3.2.2	Grenzen technikbezogener Anwenderqualifizierung : Aufbau einer ISDN-Testfiliale	278
4.2.3.2.3	Anwendungsmoderation: Beratung und Betreuung durch Fachex- perten	281
4.2.3.2.4	Beteiligungsorientierte Anwendungsentwicklung als begrenztes Organisationslernen: Wirkungen der Veränderungsstrategie	282

4.2.3.3	„Betriebswirtschaftliche Rahmenkonzeption“ als Veränderungsstrategie	284
4.2.3.3.1	Organisationsanalyse als Form empirischer Personalforschung	285
4.2.3.3.2	Rahmenkonzeption und Methodik der Veränderungsstrategie	287
4.2.3.3.3	„Forschungs-“Handeln als organisationaler Lernprozeß: Wirkungen der Veränderungsstrategie	291
4.2.3.4	Strategien betrieblichen Veränderungsmanagements: Einordnung der Befunde	297
5	Die Einführung von Informationstechnologien im Management als organisationaler Lernprozeß - Resümee	303
	Literaturverzeichnis	313

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2.1-1: Technische Entwicklungslinien und informationstechnologische Gestaltungsfelder	30
Abbildung 2.1-2: Leistungsmerkmale entwickelter Informationstechnologien für Kommunikations- und Entscheidungsprozesse	31
Abbildung 2.1-3: Das erweiterte Grundmodell des situativen Ansatzes	36
Abbildung 2.2-1: Informationstechnische Unterstützung von Managementaufgaben: Merkmale und Abgrenzungsversuche	40
Abbildung 2.2-2: Anwendungskonzepte im Vergleich: Entscheidungsunterstützungssystem und Führungsinformationssystem	44
Abbildung 2.2-3: Informationssysteme im Managementprozeß	45
Abbildung 2.2-4: Diffusion von Führungsinformationssystemen in mittelständischen Unternehmen	46
Abbildung 2.2-5: Arbeitsverhalten von Managern - ein Überblick über ausgewählte Studien	57
Abbildung 2.2-6: Problemfelder der Einführung von Führungsinformationssystemen	63
Abbildung 2.3-1: Formen der Tele-Arbeitsorganisation zwischen betrieblichen und außerbetrieblichen Arbeitsstätten	73
Abbildung 2.3-2: Organisationsstrukturelle Einordnung integrierter Büroarbeit	79
Abbildung 2.3-3: Computergestützte Gruppenarbeit - Aufgabenbezogene Anwendungssituationen und Technikunterstützung	86
Abbildung 2.3-4: Stufen der Interaktion bei kooperativer Arbeit	92
Abbildung 2.3-5: Computergestützte Gruppenarbeit - Kooperationsbezogene Anwendungssituationen und Technikunterstützung	95
Abbildung 2.3-6: Eigenschaften und Funktionen von Kommunikation bei Kooperation	96
Abbildung 3.1-1: Typen organisationalen Lernens	132
Abbildung 3.1-2: Ansätze organisationalen Lernens	135
Abbildung 3.1-3: System-strukturelle und interpretative Sichtweise organisationalen Lernens	136
Abbildung 3.1-4: Eine Heuristik der Ansätze organisationalen Lernens	137
Abbildung 3.1-5: Ein vollständiger Entscheidungs-/Lernzyklus	139
Abbildung 3.2-1: Modell eines organisationalen Lernprozesses zur Entwicklung von Organisationsstrategien und -strukturen	149
Abbildung 3.2-2: Schematisches Modell von individuellen Gebrauchstheorien	156
Abbildung 3.2-3: Schematisches Modell von einschläufigem und zweischläufigem Lernen	157

Abbildung 3.2-4: Individuelle Gebrauchstheorien: Modell I und Modell II	158
Abbildung 3.2-5: Die Konstitution von Organisationen als politische und instrumentale Einheiten	162
Abbildung 3.2-6: Die Organisation als „cognitive enterprise“	166
Abbildung 3.2-7: Bedingungen der Fehlerentdeckung	168
Abbildung 3.2-8: Organisationale Lernsysteme: begrenztes und entfaltendes Organisationslernen	178
Abbildung 3.2-9: Organisationale defensive Muster	181
Abbildung 3.2-10: Managementinformationssysteme und Entscheidungsverhalten	183
Abbildung 3.2-11: Der Lernprozeß des double-loop learning	185
Abbildung 3.2-12: „Ladder of Inference“ - Gestaltungskonzepte und die Begründungsstruktur individueller Handlungen	187
Abbildung 3.2-13: Ebenen organisationalen Verhaltens im Erklärungsansatz von Duncan und Weiss (1979)	194
Abbildung 3.2-14: Ebenen organisationalen Verhaltens im Erklärungsansatz von Argyris und Schön (1978)	195
Abbildung 3.2-15: Grundstruktur menschlichen Verhaltens und sozialer Interaktion in Organisationen	197
Abbildung 3.2-16: Betrachtungsebenen organisationaler Lernprozesse im Erklärungsansatz von Duncan und Weiss (1979)	201
Abbildung 3.2-17: Modell eines organisationalen Lernprozesses zur Entwicklung von Organisationsstrategien und -strukturen - kognitiver Handlungsrahmen und Politikfelder	204
Abbildung 4.1-1: Ebenen und Strukturen organisationaler Lernprozesse	218
Abbildung 4.1-2: Managementleistungen mit Informationstechnologien - Struktur und Dynamik	224
Abbildung 4.1-3: Managementleistungen mit Informationstechnologien - Bezugsprobleme und Veränderungsprozeß	227
Abbildung 4.1-4: Beschreibungsform der empirischen Analyse	228
Abbildung 4.1-5: Beschreibungsdimensionen und Merkmalsklassen der Datenauswertung	229
Abbildung 4.2-1: Organigramm des Textilkaufhauses bei Projektbeginn	239
Abbildung 4.2-2: Anwendungsentwickler: Vermischte Botschaften im Informationsverhalten	264
Abbildung 4.2-3: Betriebswirtschaftliche Rahmenkonzeption - Modularer Aufbau des Gestaltungshandelns	290
Abbildung 4.2-4: Modelle einer Teamorganisation	293
Abbildung 4.2-5: Neuordnung der Tätigkeitsfelder in der Einkaufsadministration	294