Das Impulszentrum „Gestaltende Wissensarbeit“

Arnim Bechmann

Inhalt

Vorbemerkung	1
Wissensarbeit	2
Wissensarbeit III (Gestaltende Wissensarbeit)	2
Gestaltendes Komplexitätsmanagement	3
Fazit	4
Aufgaben des Impulszentrums	4
Ausblick	5
Literatur	5

Vorbemerkung

Unsere Gesellschaft durchläuft den Übergang von der Industrie- zur Wissensgesellschaft. Wo wir herkommen, wissen wir wohl, wo wir hingehen hingegen nicht.

Ob die Wissensgesellschaft für die wir heute Weichen stellen wirklich anstrebens- und lebenswert sein wird, wird sich zeigen. Eins erscheint jedoch sicher. Sie wird durch Wissensarbeit geprägt.

Wissensarbeit ist heute ein Thema, mit dem sich viele Menschen beschäftigen. Wenn das Zukunfts-Zentrum das Thema Wissensarbeit aufgreift, so tut es dies nicht nur wegen der Bedeutung von Wissensarbeit für unsere gesellschaftliche Zukunft, sondern vor allem auch, weil es meint einen eigenständigen Beitrag zur Diskussion und Gestaltung von Wissensarbeit leisten zu können. Er wird mit dem Stichwort „Gestaltende Wissensarbeit“ umschrieben.

„Gestaltende Wissensarbeit“ bietet die „theoretische“ Grundlage für die Entwicklung Computergestützter Komplexitätsmanagement-Systeme und Business-Software der 2. Generation insgesamt.

Das Impulszentrum „Gestaltende Wissensarbeit“ soll das Konzept der „Gestaltenden Wissensarbeit“ und Möglichkeiten seiner Instrumentierung ins Gespräch bringen. „Gestaltende Wissensarbeit“ ist zugleich eine wichtige konzeptionelle, methodische und arbeitsinstrumentelle Grundlage für die Aktivitäten der anderen Orientierungswerkstätten des „Orientierungsnetzwerkes - Paradigmensprung“.

Der hier verwendete Begriff der „Gestaltenden Wissensarbeit“ lässt sich auflösen in Unterbegriffe, die bereits in anderen Publikationen des Zukunfts-Zentrums ausführlich erläutert und dargelegt sind. Diese Unterbegriffe heißen „Gestaltendes Wissensmanagement“, „Wissensbasiertes Handlungsmanagement“ und „Agenda Wissenspolitik“.

Darüber hinaus bedient sich Gestaltende Wissensarbeit im Umgang mit Wissen und Arbeitsprozessen des Instrumentariums der Computergestützten Assistenz-Systeme (C.A.S.) und Strukturierter Computerbasierter Wissensnetzwerke (S.W.N.)

Das Impulszentrum „Gestaltende Wissensarbeit“ dient dazu, das Konzept Gestaltender Wissensarbeit bekannt zu machen, auf eine angemessene wissenschaftliche Grundlage zu stellen und für gesellschaftliches Handeln zu operationalisieren. Dies geschieht über Wissensmanagement, Handlungsmanagement und den Einsatz der bereits genannten Typen von Wissenssystemen.

Wissensarbeit

Wissensarbeit ist Arbeit, die durch Wissen und Wissensinstrumente gestützt und gestaltet wird. Wissensarbeit unterscheidet sich von herkömmlicher Arbeit (Landarbeit, Industriearbeit) vor allem dadurch, dass sie folgende Eigenschaften aufweist (vgl. Abb. 1 und 2). Sie

- gründet auf Wissen,
- nutzt Informations- und Kommunikationstechnologien,
- ist in der Lage Einzelfallprobleme zu lösen, da sie im Wesentlichen zweck- oder sinnprogrammiert angelegt wird,
- wird häufig in sozialen Netzwerken, die sich an gemeinsamen Leitideen orientieren und durch Verträge stabilisiert, organisiert.

Die Zukunftsgesellschaft wird ihr Handeln vor allem auf Wissen gründen, da es ihr „versagt ist“ sich in ihrem Alltagshandeln auf Traditionen oder religiöse Leitbilder zu berufen.

Es lassen sich drei Arten von Wissensarbeit unterscheiden. Sie werden hier als „Wissensarbeit I“, „Wissensarbeit II“ und „Wissensarbeit III“ bezeichnet (vgl. Abb. 3).

- „Wissensarbeit I“ dient der Anwendung von Wissen.

  Dieser Begriff bezeichnet Arbeitsprozesse, die durch vorbereitetes Wissen oder das Wissen derer, die ihn durchführen, strukturiert und angeleitet werden (vgl. Abb. 4 und 5).

- „Wissensarbeit II“ dient der Erzeugung von Wissen.

  Der Begriff „Wissensarbeit II“ bezeichnet Arbeitsprozesse, in denen neues Wissen erzeugt wird. Dies kann durch Forschungsaktivitäten, aber ebenso gut auch durch Praktikerhandeln geschehen.

- „Wissensarbeit III“ gestaltet Wissensarbeit.

  Mit „Wissensarbeit III“ werden Tätigkeiten bezeichnet, die der Gestaltung von Wissensarbeit (insbesondere „Wissensarbeit I“ und „Wissensarbeit II“) dienen. Im Gegensatz zu „Wissensarbeit I“ und „Wissensarbeit II“, die sich unmittelbar auf Wissen und den Umgang mit Wissen zielen, richtet sich „Wissensarbeit III“ - sozusagen reflexiv - auf Wissensarbeit und den Umgang mit Wissensarbeit. Ihr Gegenstand ist nicht nur der Umgang mit Wissen, sondern auch der Umgang mit Wissensarbeit.

Wissensarbeit III (Gestaltende Wissensarbeit)

„Wissensarbeit III“ strukturiert und gestaltet Rahmenbedingungen, Methoden, Ziele und Arbeitsinstrumente sowie Wissensbereiche, in denen Wissensarbeit stattfindet.

„Wissensarbeit III“ benutzt dabei

- das Konzept des Gestaltenden Wissensmanagements,

  Gestaltendes Wissensmanagement hat drei Dimensionen, die als Orientierendes Wissensmanagement, Handlungsanleitendes Wissensmanagement und Strukturierendes Wissensmanagement bezeichnet werden.

- Handlungsmanagement

  „Wissensarbeit III“ gestaltet Handlungsprozesse als Ablaufprozesse sowie da, wo sinnvoll als kooperierende Netzwerke. Sie richtet sich damit nicht nur auf die Aufbereitung von Wissen, sondern auch auf den durch sie ausgelösten Arbeitsprozess.

- ein wissenspolitisches Programm

  „Wissensarbeit III“ integriert stets auf Vorstellungen und Normen davon, wie in einer bestimmten Gesellschaft mit Wissen umgegangen werden soll und wie Prozesse der Wissensarbeit zu gestalten

sind. Der hierin liegende normativ-programmatische Anspruch wird unter dem Begriff des Wissenspolitischen Programms gefasst.

- die Konstruktion von Wissenssystemen

  Durch „Wissensarbeit III“ können und sollen auch Wissenssysteme konstruiert werden, die in Prozessen der „Wissensarbeit I“ und „II“ genutzt werden können. Solche Wissenssysteme sind zum Beispiel

  – Wissenspools, deren Aufbau sich an Datenbankphilosophien (strukturierte Datenbank, freie Datenbank usw., Content Management System) orientiert;

  – Computergestützte Assistenz-Systeme, die Wissenspools und darüber hinaus Arbeitsführungen enthalten;

  – Wissensnetzwerke, in denen Wissenssysteme unterschiedlichen Typs über eine Steuerstruktur miteinander verknüpft werden.

„Wissensarbeit III“ ist eine Arbeitsform, die sich erst unter den Rahmenbedingungen der Wissensgesellschaft herausbildet. Sie erfordert Qualifikationen, die so bislang nicht im universitären Studium vermittelt werden. „Wissensarbeit III“ verlangt Transdisziplinarität, multidisziplinäre Kenntnisse und einen „reflexiven“ Meta-Standpunkt zu „Wissensarbeit I“ und „Wissensarbeit II“.

Gestaltendes Komplexitätsmanagement

Gestaltendes Komplexitätsmanagement ist eine Sonderform von Wissensarbeit III, die in Zukunft eine stetig wachsende Bedeutung erhalten wird.

Komplexitätsmanagement richtet sich auf den Umgang, auf die Handhabung oder auf die Steuerung komplexer Systeme. Es dient vor allem dazu, komplexe Handlungsabläufe und Verhalten zu beeinflussen, zu steuern oder gar zu gestalten.

Der vom Zukunfts-Zentrum verwendete Begriff des „Gestaltenden Komplexitätsmanagements“ (vgl. Abb. 6) ist darauf gerichtet, komplexe, wissensabhängige Handlungs- und Entscheidungsprozesse möglichst aufgabenzentriert zu steuern sowie die Aufgaben und Aktivitäten der beteiligten Akteure miteinander zu vernetzen. Er steht in engem thematischen Bezug

- zu gängigen Vorstellungen von den Grundcharakteristika der Wissensgesellschaft,
- zum Konzept der Wissensarbeit, das wesentliche Merkmale von Arbeit in der Wissensgesellschaft beschreibt,
- zu der erfahrungsbegründeten Annahme, dass viele soziale Systeme unserer Gesellschaft ein erhebliches Ausmaß an Kontingenz aufweisen, weshalb sie weder durch schematische Routinen geführt noch gar durch solche gesteuert werden können und gesteuert werden sollten.

Etwas simplifizierend und „unscharf“ lässt sich der von uns verwendete Begriff des Gestaltenden Komplexitätsmanagements wie folgt charakterisieren. Gestaltendes Komplexitätsmanagement

- ist ein auf Handlung gerichtetes Managementkonzept für komplexe Systeme,
- zielt auf die Organisation, Anleitung oder Steuerung von komplexen Handlungsprozessen oder Handlungssystemen,
- arbeitet - überall dort, wo es erforderlich ist - mit nicht-schematisierten bzw. nicht-konditionierten Handlungsabläufen,
- gründet standardmäßig auf einer gut abgrenzbaren auf das jeweilige Handlungssystem ausgerichteten Wissensbasis
- integriert Vorgehensweisen des Wissensmanagements.

Die voranstehende Begriffserläuterung deutet die Leitidee an, die das Zukunfts-Zentrum dem Konzept des Gestaltenden Komplexitätsmanagements zugrunde legen, ohne diese jedoch in konkreter, ope-

rabler Form zu formulieren. Für die Entwicklung von Arbeitsinstrumenten, wie den Computerbasierten Komplexitätsmanagement-Systemen (C.K.S.) der ZZB-EXPERT-Familie, ist es jedoch erforderlich, von einem präziseren, handhabbaren Konzept des Gestaltenden Komplexitätsmanagements auszugehen. Da das dem Bau von Computergestützten Komplexitätsmanagement-Systemen zugrunde gelegte Konzept des Gestaltenden Komplexitätsmanagements (vgl. Bechmann, A., Steitz, M. 2009) - ebenso, wie die in dieses Konzept eingehenden Begrifflichkeiten des „Gestaltenden Wissensmanagements“ (Bechmann 2004) und der „Wissensbasierten Zweckprogrammierten Handlung“ (Bechmann 2008) - bereits an anderer Stelle ausführlich dargestellt worden sind, soll hier nur auf dies Quellen verwiesen werden.

Fazit

Fasst man das eben Gesagte pointiert zusammen es, so lässt sich feststellen, dass Wissensarbeit, insbesondere Wissensarbeit III grundsätzlich

- zweckprogrammiert ist und daher der Gestaltung und Vorprogrammierung bedarf, dafür aber viel Raum für Einzelfallverhalten und Entscheidungen lässt.
- aufgeklärt betrieben werden muss und folglich dazu tendiert, alles relevante Wissen zu nutzen und dabei auch Tabugrenzen etablierter Naturwissenschaft zu überschreiten.
- in alle Arbeitsprozesse durchdringt, sei dies nun unmittelbar oder mittelbar, indem sie für sie Rahmenbedingungen schafft und diejenigen Menschen, die die Arbeit leisten, durch Anleitungen von anderen Menschen oder andernfalls durch Programme steuert.
- in vielen Managementprozesse auftritt, seien sie nun unternehmerisch, fachlich-technisch oder verwaltungsbezogen in großen Bereichen oder diese koordiniert. Das Gleiche gilt auch für den Dienstleistungssektor.

Aufgaben des Impulszentrums

Das Impulszentrum „Gestaltende Wissensarbeit“ soll dazu beitragen, die bereits angesprochenen Perspektiven der Gestaltung von Wissensarbeit bekannt zu machen und zu operationalisieren. Es soll insbesondere

- den Übergang von konditional programmierten zu zweck- und sinnprogrammierten Arbeitsprozessen unterstützen,
- zur Herausbildung Wissensallmenden, Kompetenznetzwerken und internetgestützten, offenen Arbeitsplattformen beitragen,
- die Organisation komplexer Arbeits- und Handlungsprozesse durch Wissensbasiertes Handlungsmanagement und Gestaltendes Komplexitätsmanagement vorantreiben,
- die Entwicklung und Nutzung von Business-Software der 2. Generation und dabei insbesondere von Computergestützten Assistenz-Systemen der ZZB-EXPERT-Familie als Arbeitsinstrument im Managementbereich forcieren,
- die Binnendifferenzierung von Institutionen, deren Tätigkeiten vorrangig durch Wissensarbeit geprägt ist, in Frontoffice und Backoffice-Bereiche fördern.

Dies alles findet in unserer Gesellschaft bereits mehr oder weniger offen statt, wird aber längst noch nicht systematisch unterstützt und vorangetrieben.

Das Impulszentrum „Gestaltendes Wissensarbeit“ soll zunächst vor allem die oben angesprochenen Konzepte publizieren und bekannt machen. Es soll darüber hinaus dafür Pilotprojekte initiieren oder zumindest auf geeignete Demonstrationsbeispiele hinweisen.

In die konkrete Arbeit des Impulszentrums „Gestaltende Wissensarbeit“ können und sollen viele Vorleistungen, die das Zukunfts-Zentrum bereits erbracht hat, einfließen. Auf welchem Wege und in welchem Umfang dies geschieht, wird davon abhängen, wie gut sich die Arbeit des Impulszentrums fi-

nanzieren lässt. Die oben gegebenen Stichworte zur Programmatik des Impulszentrums „Gestaltende Wissensarbeit“ sind an anderer Stelle erläutert, sodass hier aus Platzgründen auf ihre weitere Thematisierung verzichtet werden kann.

Ausblick

Der Übergang von der Industriegesellschaft zur Wissensgesellschaft hat unser Leben erheblich verändert. Er wird dies in Zukunft vermutlich noch grundlegender und in vielen Bereichen sicherlich auch überraschender tun.

Das, was im Vorangehenden zum Thema Perspektiven der Wissensarbeit aufgeführt wurde, kann und soll nicht mehr sein, als eine, in die Sichtweise des Zukunfts-Zentrums einführende, Skizze. Vieles von dem, was im vorangehenden Text nur angedeutet werden konnte, ist bereits an anderer Stelle ausführlicher dargestellt oder auch durch Beispiele ergänzt und belegt.

Der Sinn des vorangehenden Textes liegt vor allem darin, den Blick auf den heute stattfindenden Übergang von der Industriegesellschaft zur Wissensgesellschaft zu lenken und dabei insbesondere für die Schaffung einer aufgeklärten Wissensgesellschaft einzutreten. Eine aufgeklärte Wissensgesellschaft wird sich nicht nur aus den heute vorherrschenden Mainstream-Trends zur Wissensgesellschaft entwickeln, sondern dürfte nur dann entstehen, wenn auch emergenten Entwicklungen (Herausbildung der Neuen Unkonventionellen, Verbreitung von Komplementärwissen, Bedeutungszuwachs von Wissensarbeit III) angemessen Rechnung getragen wird. Wissenspolitik in dem vom Zukunfts-Zentrum vorgeschlagenen Sinn kann dazu eine sehr wirksame Unterstützung liefern.

Wissenspolitik zielt darauf ab,

- mit Wissen stets aufgeklärt umzugehen,
- alles zukunftsrelevante gesellschaftlich verfügbare Wissen aufzugreifen und notfalls in angemessener Form zu verwissenschaftlichen,
- die Herausbildung, Verbreitung und Professionalisierung von Wissensarbeit insbesondere von Wissensarbeit III systematisch voranzutreiben und zu institutionalisieren,
- das pragmatische Komplementaritätsprinzip des Wissens zu implementieren, dass den toleranten Umgang mit Wissen paradigmatisch unterschiedlicher Quellen sichern soll.

Kurzum Wissenspolitik kann und soll helfen, den Übergang zur Wissensgesellschaft bewusst, zielstrebig und aufgeklärt zu gestalten und zu institutionalisieren. Der vorliegende Text kann und soll ihr dafür auf der Sachebene Orientierung vermitteln.

Literatur

Bechmann, A.: Konzept und Basismodell der „Wissensbasierten Zweckprogrammierten Handlung“ (W.Z.H.) - Rohmanuskript (SYNÖK-Report 89), Zukunfts-Zentrum, Barsinghausen, 2008

Bechmann, A.: Gestaltendes Wissensmanagement und Transdisziplinäre Wissenschaft - Grundlagen, Konzept, Vorgehensweisen und Leistungspotenzial, Verlag Edition Zukunft, Barsinghausen, 2004

Bechmann, A.; Steitz, M.: „Zukunftstechnologie Computergestützte Komplexitätsmanagement - ein Innovationsreport“ / Konzept, Grundlagen, Instrumente, Innovationspotenzial und Praxiserfahrungen, Verlag Edition Zukunft, Barsinghausen, 2009

Abb. 1: Wissensarbeit und Wissensarbeiter - Versuch einer einfachen Erklärung

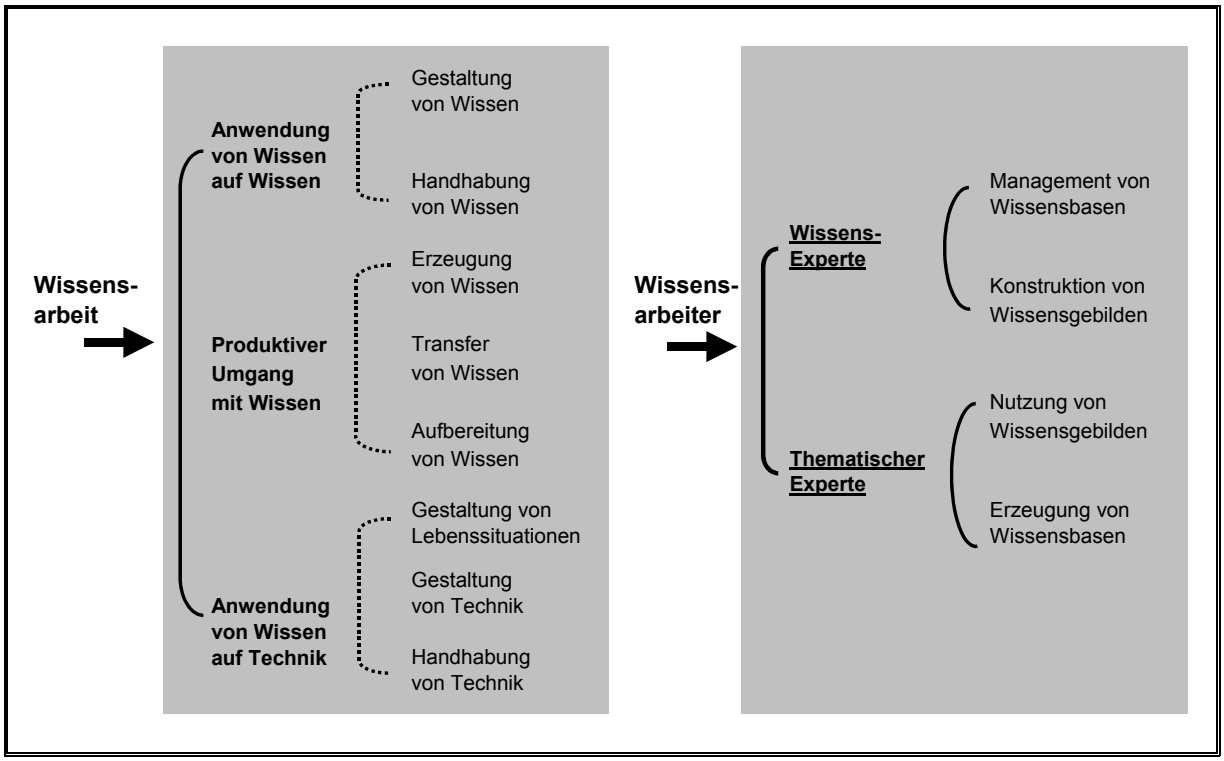

Abb. 2: Wissensarbeit - innovative Eigenschaften

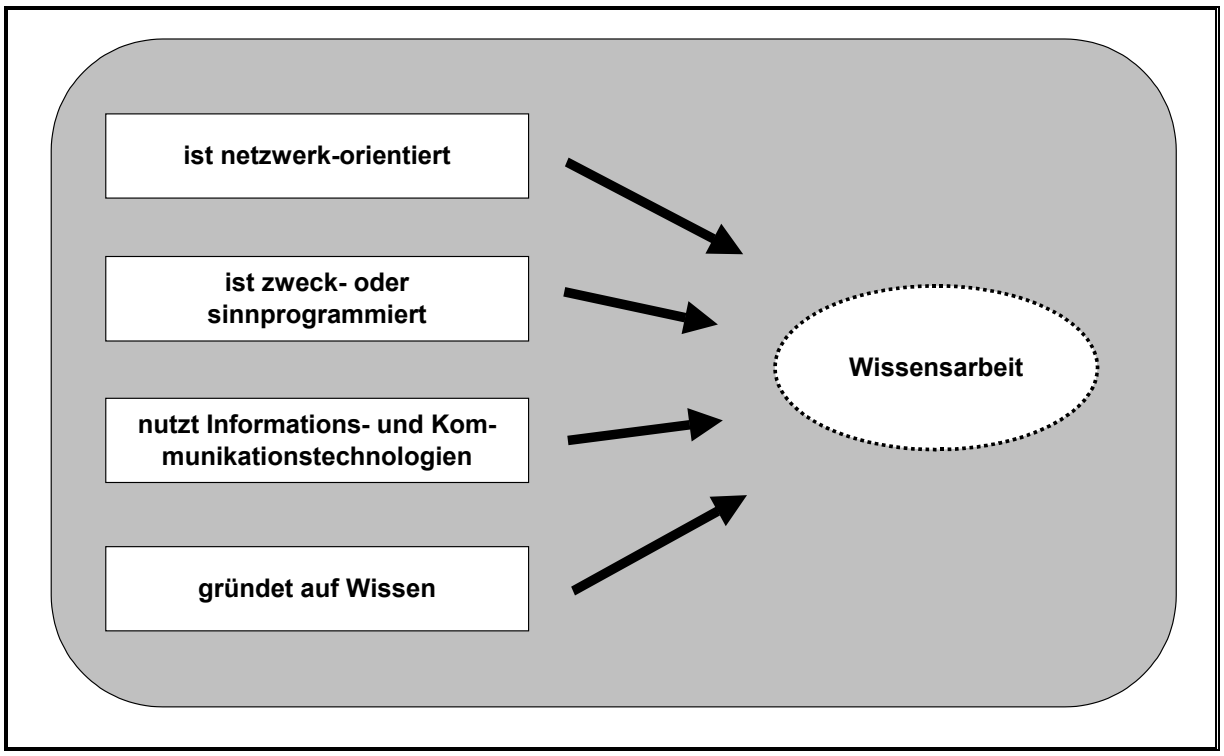

Abb. 3: Die drei Hauptformen der Wissensarbeit

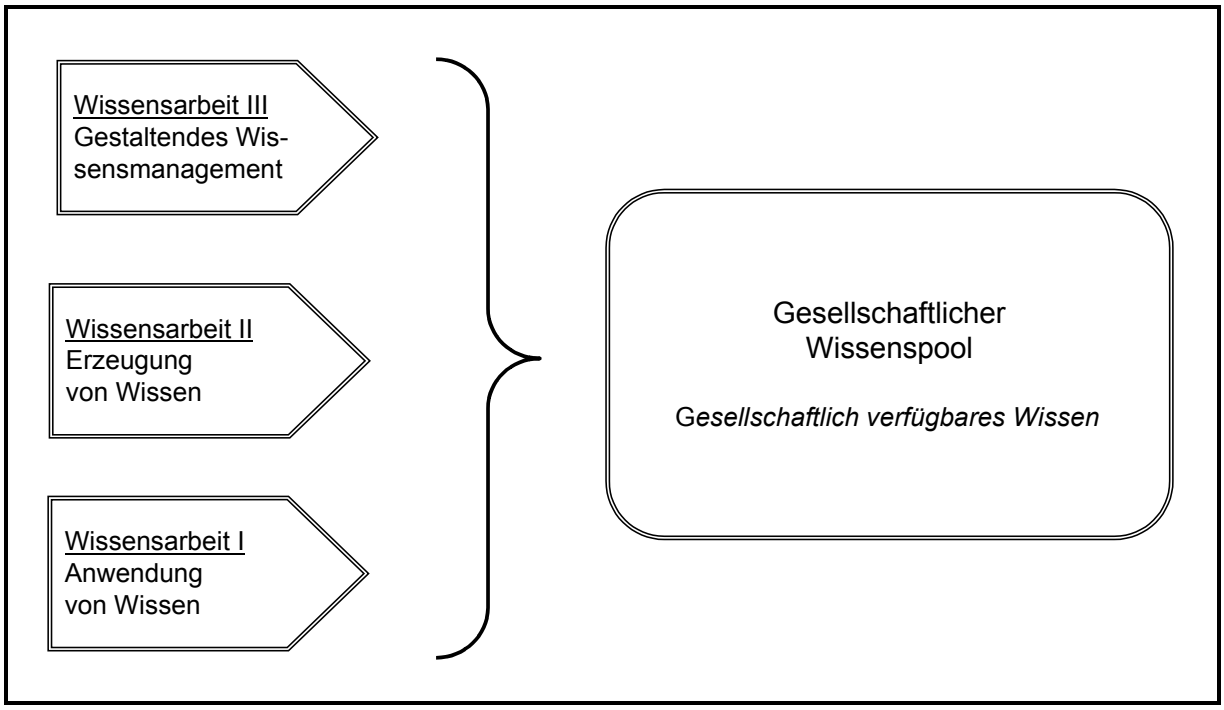

Abb. 4: Funktionen des Wissensmanagements

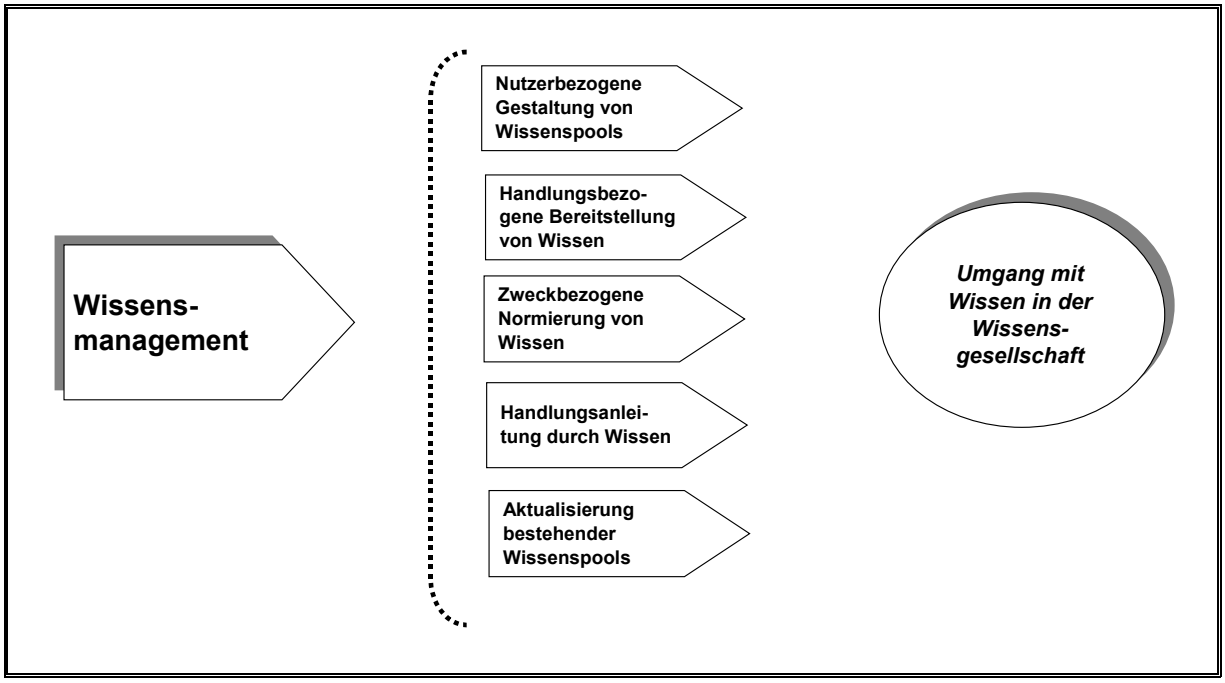

Abb. 5: Komponenten des Wissensmanagements

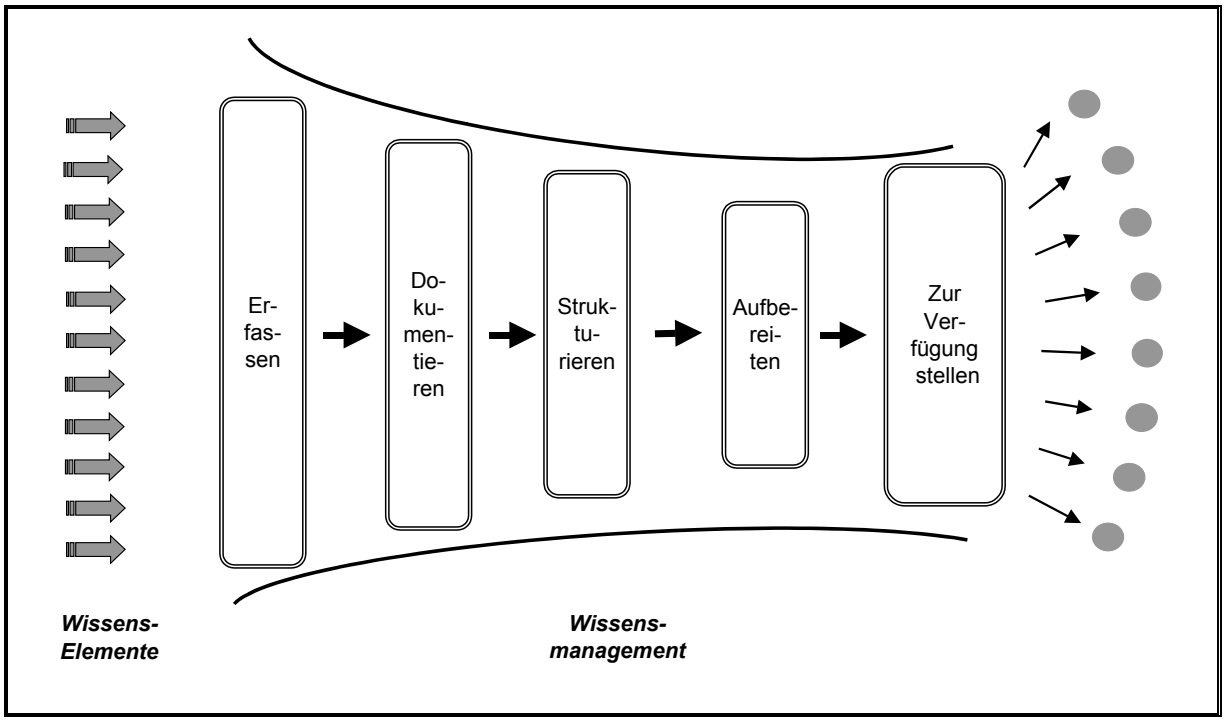
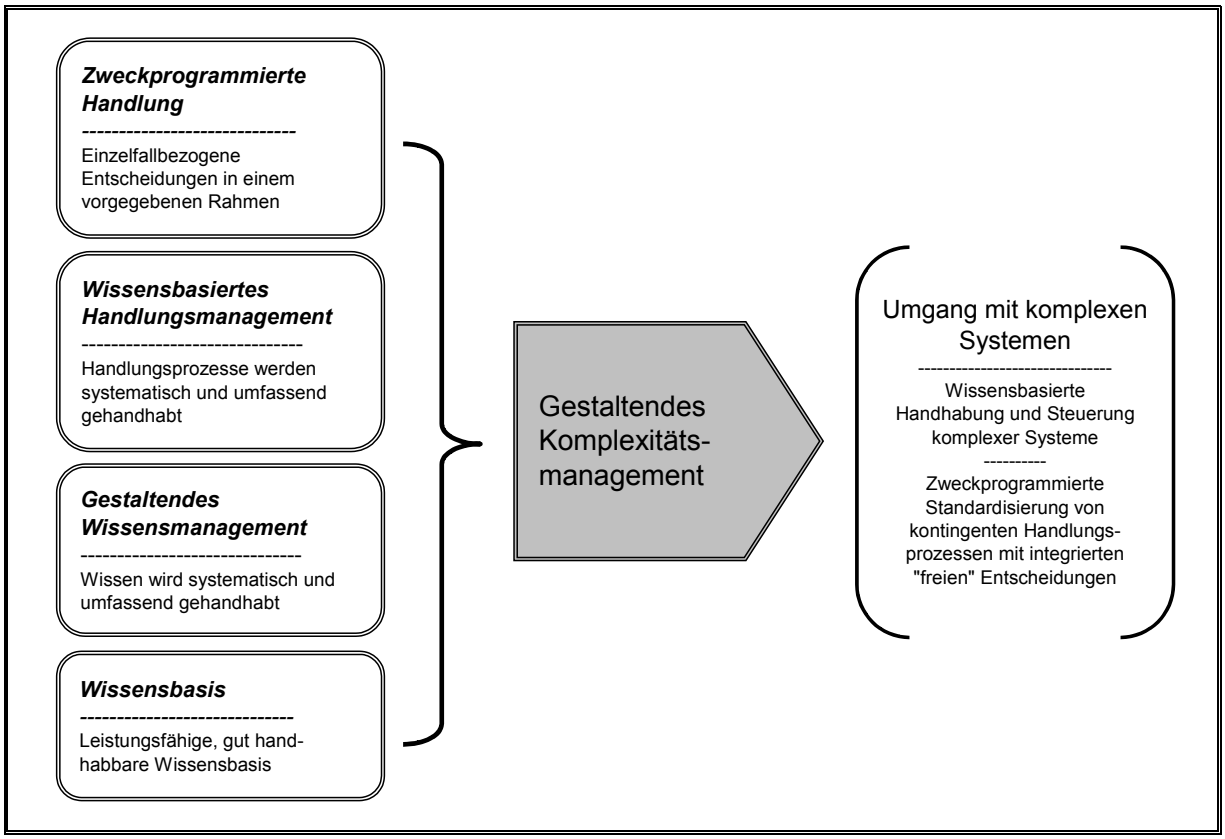
Abb. 6: Zum Begriff des Gestaltenden Komplexitätsmanagements