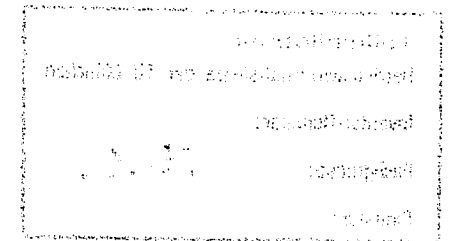


Veronika Lullies, Heinrich Bollinger,
Friedrich Weltz

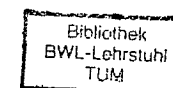
Konfliktfeld Informationstechnik

Innovation als Managementproblem



Die Autoren sind Mitglieder der Sozialwissenschaftlichen Projektgruppe, München. *Friedrich Weltz, Veronika Lullies und Heinrich Bollinger* veröffentlichten bei Campus: Textverarbeitung im Büro (1980); Innovation im Büro (1983); Arbeitsgestaltung in der öffentlichen Verwaltung (1986); Qualitätsförderung im Büro (1989). Dem Buch »Qualitätsförderung im Büro« wurde von der Stiftung Industrieforschung der 1. Preis für wissenschaftliche Arbeiten verliehen.

Campus Verlag
Frankfurt/New York



INHALT

A)	DIE NEUE INFORMATIONSTECHNIK ZWISCHEN ÖFFENTLICHER RHETORIK UND BETRIEBLICHER WIRKLICHKEIT	9
I.	Erwartungen an das Leistungspotential der neuen Informationstechnik	11
II.	Neue Anforderungen an die Unternehmen	20
III.	Der Einsatz neuer Informationstechnik in der betrieblichen Praxis	27
1.	Die installierte Technik als Altlast	28
2.	Die Technikzentriertheit der Gestaltungsansätze	33
3.	Die Schwierigkeiten mit dem strategischen Technikeinsatz und den Legitimierungsverfahren	38
4.	Das Management im Wirrwarr neuer Strukturen und Zuständigkeitsverteilungen	44
IV.	Zusammenfassung und Bewertung der Befunde	50
B)	DER PROZESS DER EINFÜHRUNG NEUER INFORMATIONSTECHNIK	53
I.	Die Methode des "Betriebslaufs" zur Untersuchung betrieblicher Prozesse	53
II.	Die Betriebsläufe	57
1.	Die Entwicklung eines zentralen DV-Verbund- systems: Subversive Innovation als Taktik	57
2.	Die Einführung eines Bürokommunikations- Systems: Wasch mir den Pelz, aber mach mich nicht naß	70

3.	Die Entwicklung einer "Strategie für Individuelle Datenverarbeitung": Innovation im Schatten des Großen Bruders	76
III.	Der Prozeß bestimmt das Ergebnis	85
C)	DAS BETRIEBSPOLITISCHE POTENTIAL DER NEUEN INFORMATIONSTECHNIK	93
I.	Neue Informationstechnik und innerbetriebliche Handlungskonstellation	95
II.	Die Gefährdung der Kompetenzverteilung und der Interessenkonstellation	99
III.	Die Krise der Begründung	108
IV.	Die Attacke auf das Denken	116
V.	Die Herausforderung an das Management	122
D)	DER EINSATZ NEUER INFORMATIONSTECHNIK ALS POLITISCHER PROZESS	129
E)	ANSATZPUNKTE FÜR EINE BETRIEBSPOLITISCHE NEUORDNUNG	139
ANHANG		
I.	INNOVATION IM SCHATTEN DES GROSSEN BRUDERS FALLSTUDIE	151
II.	ZUR BEGRÜNDUNG DES TECHNIKEINSATZES EIN BEISPIEL AUS DER PRAXIS	179
LITERATUR		183

A) DIE NEUE INFORMATIONSTECHNIK ZWISCHEN ÖFFENTLICHER RHETORIK UND BETRIEBLICHER WIRKLICHKEIT

"Eine europäische kommerzielle Fluglinie bestellt mit elektronischer Post Ersatzteile bei einem US amerikanischen Hersteller, der seinerseits diese Bestellung umgehend umsetzt in einen elektronischen Auftrag von Komponenten an seinen Zulieferanten im Fernen Osten. Der gesamte Vorgang ist in Sekunden-schnelle abgewickelt, und dies, obgleich er drei verschiedene Unternehmen in drei verschiedenen Ländern betrifft und so schwierige Fragen aufwirft wie die nach den gesetzlichen Bestimmungen, den finanziellen Verpflichtungen, der Steuerpolitik und nicht zuletzt auch das Problem des Exports von Arbeit von einer Wirtschaftseinheit in eine andere."¹

Das Beispiel stammt von dem Harvard-Professor James Cash und wird den Protagonisten und Herstellern von Informationstechnik genauso gut gefallen wie ihren Kritikern - zeigen sich in ihm doch die enormen betriebswirtschaftlichen Chancen des Technikeinsatzes ebenso wie einige seiner wesentlichen Probleme.

Nicht klar ist bei dem Beispiel allerdings, ob es einen existierenden Fall beschreibt, ob es sich um die (noch nicht realisierten) Planungen und Erwartungen der beteiligten Unternehmen handelt, oder ob sich Professor Cash das Beispiel nur ausgedacht hat, um das Potential der neuen Informationstechnik darzustellen.

Vor diesem Problem steht man nicht selten bei der Lektüre von Veröffentlichungen über den Einsatz der neuen Informationstechnik und dessen Auswirkungen. Oft bilden Berichte über empirische Beobachtungen, analytische Ein-

¹James Cash, zitiert in: Nolan, R./Pollock, A./Ware, J.: Creating the 21st Century Organization. In: Stage by Stage. Lexington 1988, p. 7 (Übersetzung von den Verfassern).