

Wissensmanagement und Wissenssoziologie

Hubert Knoblauch

Technische Universität Berlin
Institut für Soziologie
Franklinstr. 28/29
10587 Berlin
Hubert.Knoblauch@tu-berlin.de

(0) In den letzten Jahren ist das Wissensmanagement zu einer breiten Bewegung geworden, die sich insbesondere im Schnittpunkt von wissenschaftlicher Grundlagenforschung und praktischer Anwendung ansiedelt. Trotz ihrer Nähe hat sich jedoch die Wissenssoziologie, die naturgemäß Wissensprozesse untersucht, bislang kaum mit dieser noch recht jungen Disziplin auseinandergesetzt. In meinem hier zusammengefaßten Beitrag will ich (1) die Grundlagen des wissenssoziologischen Ansatzes formulieren, dem ich folge; (2) werde ich skizzieren, wie sich das Wissensmanagement aus der Perspektive der Wissenssoziologie darstellt. Dabei sollte ich betonen, daß dies eine Außenperspektive eines Nicht-Wissensmanagers ist; (3) möchte ich einige Probleme des Wissensmanagements ansprechen, die sich aus dieser Perspektive ergeben, um in (4) dann sehr kurz auf zukünftige Perspektiven einzugehen. (Dabei handelt es sich hier freilich um die Gliederung eines geplanten Aufsatzes, die in dieser Kurzform auf einige Thesen reduziert werden muß.)

(1) Die klassische Wissenssoziologie hatte aufgezeigt, daß Wissen auf sehr direkte Weise von sozialen Strukturen abhängt. Unter Wissen wurden dabei, durchaus analog zum englischen „knowledge“, sowohl die anerkannten Vorstellungen über die Welt wie auch die Prozesse ihrer Erkenntnis verstanden. (Deswegen war selbst bei Mannheim noch der Begriff der Erkenntnissoziologie im Gebrauch.) Vor allem die deutsche Wissenssoziologie konzentrierte sich auf die weltanschaulichen Elemente des Wissens und ihre Abhängigkeit von sozialen Strukturen. Ein Beispiel dafür sind etwa Schellers klassenbedingte Denkart oder Mannheims Analyse des deutschen Konservatismus. Die mit Alfred Schütz, Peter Berger und Thomas Luckmann eingeläutete neuere oder neoklassische Wissenssoziologie weitet dagegen das Untersuchungsfeld der Wissenssoziologie dramatisch aus: Hier geht es nicht mehr nur um die „höheren Wissensformen“, die Religion, Politik oder Wissenschaft auszeichnen, sondern (auch!) um das Alltagswissen, das unser Handeln leitet [BL66]. Wissen wird hier nicht als vom Rest des Menschen abgelöste Kognition angesehen, sondern als Grundlage jeden Handelns. Wie Handeln basiert Wissen auf elementaren Sinnprozessen, in denen intentionale Bezugnahmen (als Erfahrungen von etwas oder Handlungen auf etwas hin) hergestellt werden. Wissen reicht dabei von nichtsprachlichem implizitem Gewohnheitswissen bis zu ausführlichen symbolischen Konstruktionen, die in kosmologischen und religiösen Modellen gipfeln.

Das mit eigenen Erfahrungen und Handlungen erworbene Wissen bildet den *subjektiven Wissensvorrat*. Ein Großteil des subjektiven Wissensvorrats besteht daneben aus Wissen, das mittelbar von anderen erworben wurde. Der für Subjekte zugängliche Bestand an Wissen, das auf diese Weise erworben werden kann, ist der *gesellschaftliche Wissensvorrat*, der sich seinerseits in vielfältige institutionalisierte Bereiche (das religiöse Wissen jeweiliger Gemeinschaften, das wirtschaftliche Wissen von Unternehmen, das wissenschaftliche Wissen von Universitäten oder Disziplinen, aber auch das professionalisierte Fachwissen von Briefträgern, Computer-programmierern oder Fußballspielern) ausdifferenziert. Der mittelbare Erwerb von Wissen verdankt sich dem Umstand, daß Wissen (keineswegs nur sprachlich!) objektiviert werden und damit vermittelt werden kann. Die *Kommunikation* bildet also eine zentrale Dynamik in der Wissensvermittlung. Dabei verstehen wir unter Kommunikation alle Prozesse der zeichenhaften wechselseitigen Interaktion, einerlei ob sie mimisch, sprachlich oder mittels visueller Oberflächen verlaufen. Vor diesem – notgedrungen verkürzten – Hintergrund dürften die Schwerpunkte der wissenssoziologischen Forschung verständlich sein: Sie hat sich (in ihrer ethnomethodologischen Ausprägung) zum Beispiel mit den Ethnomethoden (sozusagen dem „Know how“) alltäglicher Handlungen, in der Wissenschafts- und Techniksoziologie mit den Fertigkeiten wissenschaftlichen Arbeitens und in der Konversationsanalyse und der Gattungsforschung mit den Formen der kommunikativen Wissensvermittlung (von Familien bis zur Religion) beschäftigt. Diese thematische Breite zeigt schon den Einfluß der neueren Wissenssoziologie auf die soziologischen Spezialdisziplinen; daneben hat sie und der von ihr erstmals aufgebrachte soziale Konstruktivismus einen Einfluß auf eine Reihe von Disziplinen gehabt, wie etwa die Philosophie, die Linguistik, die Literaturwissenschaften und die Pädagogik gehabt. Daneben aber sind jedoch zwei Bereiche von der Wissenssoziologie sträflich vernachlässigt worden, die im Mittelpunkt des Wissensmanagements stehen. Es handelt sich um den Bereich der Wirtschaft (dessen Vernachlässigung auch zu einer gewissen Retardierung der wissenssoziologischen Debatte um die Informations- und Wissensgesellschaft geführt hat [Kn]), die Organisation und die Frage der praktischen Anwendung des Wissens.

(2) Genau diese Themen scheinen im Mittelpunkt des Wissensmanagements zu stehen. „Wissensmanagement“, so bemerkt etwa Willke [Wi02, S. 118], „ist ein Hybrid aus Praxiserfahrung und Theorieentwicklung, welches sich gegenüber den herkömmlichen Überlegungen zum Komplex Lernen, Intelligenz und Wissen dadurch hervorhebt, daß die Möglichkeit des kollektiven, organisational in Strukturen und Prozessen inkorporierten Wissens gleichgewichtig neben personalen Wissen anerkannt und diese beiden Standbeine des Wissens der Organisation in ihrer Kombination zum Gegenstand von Analyse und Strategie des Wissensmanagements werden.“ Historisch scheint das Wissensmanagement aus dem Knowledge Engineering entstanden zu sein, das sich mit der Entwicklung von informationstechnologisch gestützten Expertensystemen beschäftigte. Die Enttäuschung der überhöhten Erwartungen an diese Systeme (insbesondere an AI und ihre simplen und zahlreich gescheiterten Vorstellungen von substantiellem Wissen und Schlußregeln) hat zu einer zunehmenden Einsicht in die interpretative Dimension von Wissen geführt, die das Wissensmanagement auszeichnet.

Dadurch kam es zur Aufnahme von Elementen sozialwissenschaftlichen Wissens, das in der Beratungspraxis der WM eine wichtige Rolle spielt. Dies kommt besonders in der Debatte über die Wissensgesellschaft zum Ausdruck, die Wissen zu einer zentralen Ressource einer neuen Epoche des Wirtschaftens erklärt. Auch wenn hier Konzepte wie etwa das „implizite Wissen“ häufig genannt werden, so sind die im WM gebrauchten Konzepte des Wissens doch zu vielfältig, um sie hier aufzuführen. Insbesondere in den Konzepten von „Knowledge Cafés“ und „Communities of Practice/ Knowledge“ kommt die Grundeinsicht des Wissensmanagements zum Ausdruck, daß Wissen nicht in formalisierbare Systeme aufgeht. Wissen gilt vielmehr als eine in Handelnden und Organisationen „verkörperte“ Ressource, die das Wissensmanagement durch zahlreiche verschiedene Verfahren zu heben und zu nutzen versucht.

(3) Auch wenn das Wissensmanagement von der Umsetzbarkeit des Wissens ausgeht, ist die schiere Bedeutungszunahme dieser Disziplin in den unterschiedlichsten Organisationen zunächst ein Indiz dafür, daß Wissen zu einem Problem geworden ist, das einer aktiven Bewältigung bedarf. Man darf vermuten, daß dies mit der Proliferation der Organisationen selbst zu tun hat, deren zunehmende Differenzierung das Problem aufwirft, das in der Wissenssoziologie als die *Struktur des Nichtwissens* bezeichnet wird: Das Wissen, das man vom Wissen anderer hat.

Man darf manchen Wissenskonzepten des Wissensmanagement sogar zugestehen, einen reflexiven Wissensbegriff zu verwenden, wie er etwa von Beck vorgeschlagen wird. Dennoch wirft der permanente Versuch einer „Nutzung“ der Wissensressourcen regelmäßig den Vorwurf der Verdinglichung [HR01], ja man könnte sagen: der *McDonaldisierung des Wissens* auf: Implizit-verborgenes, verinnerlichtes, kodierte, konzeptionelles, narratives usw. Wissen soll ja aus seiner kontextspezifischen Form gehoben und in lehr- und lernbarer Weise – potentiell „beliebigen“ – anderen zugänglich gemacht werden.

Das Problem der MacDonaldisierung des Wissens wird durch den verbreiteten theoretischen *Eklektizismus des Wissensbegriffes* noch verstärkt, der besonders die stark angewandten und pädagogisierten Ausprägungen des Wissensmanagements auszeichnet. Konzepte, die aus miteinander nicht verträglichen Theorien stammen, werden nebeneinandergestellt und auf eine Weise gleichgestellt, die den Unterschied der mit ihnen gemeinten Inhalte übergeht.

Bei allem Eklektizismus liegt dem Wissensbegriff in der Regel ein epistemologischer Charakter zugrunde: Es wird davon ausgegangen, daß sich Erfahrungen (auch von Problemlösungen bei Handlungen) in Wissen niederschlagen, das seinerseits dann unterschiedliche Formen annehmen kann. Dabei sollte jedoch darauf hingewiesen werden, daß ein Großteil des Wissens auch und gerade über Erfahrungsgegenstände und Handlungsproblemlösungen nicht nur sozial vermittelt ist, also gar nicht auf ureigenster Erfahrung beruht, sondern in typischer Weise weitergegeben wird. Vor allem aber sind viele der sozial vermittelten Wissensformen in gewissem Sinne „*ideologisch*“: Sie beruhen auf umfassenden Glaubensvorstellungen und können in großem Umfang „erfahrungsresistent“ sein.

Auch wenn die *Wissensgesellschaft* in der Öffentlichkeit wenig in Zweifel gezogen wird, sollte doch die Geschwindigkeit, mit der sie die öffentliche Anerkennung einer „Informationsgesellschaft“ ersetzt hat, befürchten lassen, daß auch ihr ein ähnlich kurzes Schicksal als Modewort beschieden sein könnte. Der Umstand jedenfalls, daß man nicht nur die Bedeutung des Wissens, sondern sogar die Grundstrukturen der Wissensgesellschaft historisch bis in frühe Ausprägungen menschlicher Kulturen zurückverfolgen kann, läßt die Vermutung aufkommen, daß viele für die Wissensgesellschaft angeführten Merkmale zu unspezifisch sind, um das Besondere der gegenwärtigen Entwicklungen zu erfassen.

Daneben scheint auch die Annahme eines *kollektiven Wissensträgers* zumindest problematisch. Denn auch wenn man behauptet, Wissen sei in Organisationen, in Artefakten und in Strukturen „gespeichert“, sollte man nicht übersehen, daß erst dann sinnvoll von Wissen gesprochen werden kann, wenn das, was gespeichert ist, aktiviert wird. Und eine solche Aktivierung ist nicht nur auf Akteure angewiesen. Sie erfordert vor allen Dingen auch Kommunikation beziehungsweise kommunikatives Handeln – mit dem sich eben die Wissenssoziologie deswegen sehr genau beschäftigt [Kn96].

(4) Wie diese kurzen Hinweise zeigen, kann die Wissenssoziologie nicht nur Anstöße für eine Diskussion der Grundlagen des Wissensmanagement geben. Daneben stellt sie auch ein breites Instrumentarium an empirischen Verfahren bereit, die geeignet sind, Formen des Wissens und vor allem der Wissensvermittlung auf eine wissenschaftlich fundierte Weise zu erfassen. Auf der Gegenseite weist das Wissensmanagement die Relevanz genau dieser Prozesse in Bereichen nach, die von der Wissenssoziologie bislang vernachlässigt wurden, und sie führt auf vorbildliche Weise vor, wie Erkenntnisse in einer sinnvollen Weise der praktischen Nutzung zugeführt werden können.

Literaturverzeichnis

- [BL66] Berger, Peter L. und Luckmann, Thomas (1966): *The Social Construction of Reality*. New York, Doubleday
- [HR01] Hellström, Tomas und Sujatha Raman (2001), *The commodification of knowledge about knowledge: knowledge management and the reification of epistemology*, in: *Social Epistemology* 15,3, 139-154.
- [Kn96] Knoblauch, Hubert (1996), „Arbeit als Interaktion. Informationsgesellschaft, Post-Fordismus und Kommunikationsarbeit“, in: *Soziale Welt* Jg. 47, 3 (1996), 344-362.
- [Kn] Knoblauch, Hubert (im Druck), *Informationsgesellschaft, Wissensgesellschaft und die neuere Wissenssoziologie*, in: Hubert Knoblauch, Hans-Georg Soeffner und Dirk Tänzler (Hg.), *Neue Perspektiven der Wissenssoziologie*. Konstanz: Universitätsverlag.
- [Wi02] Willke, Helmut (2002), *Dystopia. Studien zur Krisis des Wissens in der modernen Gesellschaft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.