

Wissensarbeit - die neue Herausforderung der Wirtschaftspolitik Von Manfred Kofranek

In den letzten Jahren lässt sich in den Industrienationen ein rasanter Wandel der Arbeitswelt feststellen. Parallel zum Verschwinden klassischer Produktionsbetriebe nimmt der Sektor der wissensintensiven Dienstleistungen immer mehr an Bedeutung zu. Dementsprechend wächst auch die Zahl jener Menschen, die ihr Einkommen zu einem großen Teil aus Tätigkeiten beziehen, die vorwiegend aus der Schaffung beziehungsweise Verarbeitung oder Verbreitung von Wissen bestehen. Forscherinnen, Lehrer, aber zunehmend auch typische Büroangestellte müssen nicht nur ihr eigenes Wissen vermarkten sondern auch ihre generelle Fähigkeit zum Umgang mit Wissen laufend unter Beweis stellen. Diese Tätigkeiten erweisen sich nicht nur für den Einzelnen als herausfordernd, sie sind auch auf ein Umfeld angewiesen, das dem spezifischen Charakter dieser Wissensarbeit Rechnung trägt. Organisationen und die Gesellschaft stehen hier vor neuen Herausforderungen auf die in vielen Bereichen noch keine adäquaten Lösungen vorhanden sind.

Abgrenzung von Wissensarbeit

Der Begriff der Wissensarbeit ist, obwohl schon seit längerem in der wissenschaftlichen Diskussion bekannt, bei weitem nicht scharf abgegrenzt. Das Phänomen des Auftretens von Wissensarbeit, seine Ausprägungen und Implikationen wurde teilweise schon in den 80-er Jahren, intensiv vor allem aber in den 90-er Jahren des letzten Jahrhunderts auch von namhaften Autoren beschrieben und diskutiert (1-4). Brauchbare Zusammenfassungen und Gegenüberstellungen der dort verwendeten Begrifflichkeiten finden sich z.B. in (5) und (6). Die Vielfalt der Definitionen und die damit verbundene diffuse Abgrenzung von Wissensarbeit stellen für empirische, wissenschaftliche Studien ein Problem dar. In einer neueren Arbeit, die sich mit den Interessen von Wissensarbeitern und deren Artikulation beschäftigt, wurde daher eine sehr enge Begriffsdefinition gewählt (7): Wissensarbeit wurde dort als Tätigkeit Hochqualifizierter betrachtet, die „überwiegend und explizit auf die Generierung neuen Wissens ausgerichtet“ sei. So brauchbar diese Definition auch für eine wissenschaftliche Untersuchung erscheint, sie schränkt das Untersuchungsfeld doch massiv ein und schließt weite Bereiche unserer Arbeitswelt a priori aus. Für eine umfassende politische Würdigung und Diskussion des Phänomens Wissensarbeit soll daher hier ein wesentlich weiter gefasster Begriff vorgeschlagen werden:

1. Das Tätigkeitsfeld sollte sich nicht nur auf die Erzeugung neuen Wissens beschränken sondern vor allem auch die Umwandlung, Weitergabe und Bewahrung von Wissen umfassen. Diese Aufgaben sind als elementare Wissensprozesse zu verstehen, die spezifischen Fähigkeiten im Umgang mit Wissen erfordern und daher auch nur von entsprechend qualifizierten Personen in ausreichender Qualität durchgeführt werden können.
2. Der „überwiegende“ Charakter der Tätigkeit suggeriert, dass damit nur Personen gemeint wären, die sich praktisch ausschließlich mit Wissensarbeit befassen. In der Praxis liegt aber immer eine Mischung aus Routine- und Wissensarbeit vor. Entscheidender als das tatsächliche (zeitliche) Ausmaß von Wissensarbeit im gesamten Tätigkeitsspektrum erscheint daher die Bedeutung der jeweiligen Tätigkeit für die Betroffenen und die Organisationen mit denen sie arbeiten. Kreative Köpfe, die nur 10% ihrer Zeit für hervorragende Innovationen nutzen und ansonsten in Routinearbeiten eingezwängt sind, brauchen dennoch ein Arbeitsumfeld, das ihnen die entsprechenden Möglichkeiten bietet.
3. Wissensarbeiterinnen haben oftmals eine gute und standardisierte Ausbildung, zumeist aber in Kombination mit individuellen beruflichen

Weiterbildungsqualifikationen. Das heißt aber nicht, dass formale Qualifikationen unbedingt notwendig oder hinreichend wären um Wissensarbeit durchzuführen.

4. Wissensarbeiter arbeiten zumeist problembezogen. Sie finden neuartige Lösungen für bekannte Probleme und/oder behandeln bislang unbekannte Fragestellungen. Dafür benötigen sie eine erhöhte Problemlösungskompetenz und die Fähigkeit, mit Komplexität umzugehen. Es kann aber durchaus auch bei Wissensarbeit der Fall eintreten, dass ein Problem als solches noch gar nicht erkannt oder definiert wäre. Gerade in kreativen und explorativen Bereichen wird der Problemraum erst durch die Arbeit erschlossen.

Kurz gefasst könnte eine pragmatische Definition also lauten: „Wissensarbeiter und Wissensarbeiterinnen sind Menschen die in der Lage sind mit Wissen umzugehen und dies auch in produktiver Weise tun.“ Wissensarbeit findet vorwiegend dort statt, wo Wissen entsteht, verarbeitet und weitergegeben wird - beispielsweise in der Forschung- und Entwicklung, im Personalmanagement, im Controlling, in der Unternehmenskommunikation oder im Marketing. Das Phänomen Wissensarbeit betrifft womit einen großen Teil der Bevölkerung und muss daher auch einen entsprechenden Stellenwert im politischen Diskurs erhalten.

Kernfragen

Die gesellschaftliche Herausforderung von Wissensarbeit lässt sich am besten in Form von Kernfragen formulieren, die auch Gegenstand der weiteren Diskussion sein sollten und wie sie z.B. auch im Rahmen der Wissenspartnerschaft (8) erörtert werden:

1. Unter welchen Bedingungen findet derzeit Wissensarbeit statt? Diese Frage zielt sowohl auf gesellschaftliche als auch organisationale Rahmenbedingungen, aber auch ganz konkrete Arbeitsverhältnisse in Unternehmen und außerhalb dieser. Die Zunahme der Anzahl der Solo-Selbstständigen unter den Wissensarbeiterinnen ist dabei ein wesentlicher Teilaspekt der Betrachtung.
2. Was sind die Hauptinteressen von Wissensarbeitern, welche Faktoren sind für die Selbstwahrnehmung und Interessensfindung entscheidend? Diese Fragen wurden unter anderen in (7) behandelt.
3. Wie gehen Organisationen mit Wissensarbeiterinnen um? Welche Ansatzpunkte gibt es für die Neugestaltung von Arbeitsverhältnissen und innerbetrieblichen Bedingungen, die den Bedürfnissen der Wissensarbeit besser entgegenkommen? Diese Fragen werden im Zuge eines Forschungsschwerpunkts von KM-Austria künftig untersucht.
4. Nach welchen Grundsätzen erfolgt die gesellschaftliche Steuerung von Wissensarbeit? Welche Faktoren prägen Gesetzgebung und Vergabe von Mitteln, die zur Neugestaltung der Arbeitswelt eingesetzt werden? Die politische Dimension wird ein Hauptgegenstand der Diskussionen im Rahmen der Wissenspartnerschaft (8) sein.

Diese Fragen legen nahe, sich dem Phänomen Wissensarbeit aus unterschiedlichen Perspektiven zu nähern, um Motivation und Interessen, aber auch Rahmenbedingungen und Zwänge besser zu verstehen. Diese Blickwinkel sollen im Folgenden kurz umrissen werden.

Die Perspektive der Wissensarbeiter

Ein Ergebnis der empirischen Studie in (7) ist, dass das primäre Interesse von Wissensarbeiterinnen darin besteht, ihr eigenes Wissen nutzbringend einzusetzen und zu verwerten. Der Zugang zu Arbeitsmöglichkeiten steht sowohl im wissenschaftlichen Umfeld als auch in industriellen Entwicklungsbereichen und der Beratung im Vordergrund der Bemühungen. Oftmals erweist es sich als ausgesprochen schwierig geeignete Kontexte zu finden, die sowohl die Nutzung des eigenen Wissens ermöglichen als auch eine adäquate ökonomische Abgeltung der Arbeitsleistung bieten. Prekäre Arbeitsverhältnisse an Universitäten oder diskontinuierliche Einkommensverläufe von Selbstständigen sind nur einige Beispiele für die individuellen Barrieren und Probleme, die sich bei der Suche nach Verwertungsmöglichkeiten für Wissen ergeben.

Dazu kommt die zunehmende Entgrenzung der Arbeit, die eine Trennung des Privaten von Beruflichen gerade in wissensintensiven Berufen fast unmöglich macht. Der Zwang, sein eigenes Wissen ständig auf dem neuesten Stand zu halten, quasi die „Wissensarbeitskraft“ laufend zu reproduzieren kann ebenso zum Problem werden wie der Zugang zum Wissen Anderer, das als „Produktionsmittel“ benötigt wird, um die eigene Arbeitsleistung zu erbringen. Patente, Copyright und Lizenzgebühren können hier zu einem ökonomisch fast unüberwindlichen Hindernis werden, wenn Wissensarbeiterinnen ohne den Rückhalt einer großen Organisation agieren müssen.

Dem gegenüber steht der Drang in die Unabhängigkeit, die Abwesenheit von Vorgesetzten und starren Arbeitsverhältnissen sowie eine freie Zeiteinteilung, die gerade von Wissensarbeitern als wesentliche Erfolgsfaktoren ihrer Arbeit und als starke Motivatoren für die Auswahl eines Arbeitsverhältnisses genannt werden.



Die Perspektive der Organisationen

Organisationen im Allgemeinen (nicht nur am ökonomischen Gewinn orientierte Unternehmen) sind auf Wissensarbeit angewiesen, vor allem dann wenn es um Produkt- oder Dienstleistungsinnovation geht. Ohne Wissensarbeiterinnen gäbe es kaum kreative Veränderungen und Fortschritt, das Erschließen neuer Märkte und Potenziale wäre fast nicht möglich. Aber auch in Bereichen der Organisationsgestaltung und -entwicklung, bei der Ausarbeitung kundenspezifischer Lösungen, dem Einwerben von Mitteln oder der Gestaltung von Partnerbeziehungen wird Wissensarbeit benötigt.

Organisationen sind also gezwungen Wissensarbeit zu unterstützen und zu ermöglichen, dies ist aber sehr oft mit innerbetrieblichen Konflikten verbunden. Die starre Ausrichtung an Prozessen mit einer klaren Effizienzorientierung ist für kreative Tätigkeiten sehr oft hinderlich. Der bewusste Umgang mit Wissen, Kompetenzen und nicht planbaren Ergebnissen sowie die primäre Ausrichtung an den Ressourcen als zentrale Managementprinzipien sind in vielen Organisationen noch nicht denkbar. Die Freiheit des Einzelnen (für die Wissensarbeiter ein elementares Interesse) steht im Gegensatz zur Kontrolle und der Sicherung der Nutzung von Arbeitskraft (durch die Organisation).

Zusätzlich kann es zu Spannungen kommen, wenn die divergierenden Interessen der Flexibilisierung (bei Wissensarbeitern) mit jenen der Stabilität und geordneten Arbeitsverhältnissen (vorwiegend bei Routinearbeitern) kollidieren. Der Umgang mit den daraus entstehende Konflikten (Wissensarbeiter - Organisation, Wissensarbeiter - Routinearbeiter) stellt eine massive Herausforderung dar, die sich nur durch neue, kreative Ansätze für Organisationsformen bewältigen lässt.

Die gesellschaftliche Perspektive

Auch für die Gesellschaft ist das Verhältnis zur Wissensarbeit durchaus ambivalent. Einerseits sind Wissensarbeiterinnen wesentliche Triebfedern der Gestaltung gesellschaftlicher Entwicklungen und als Produktivkräfte der postindustriellen Wirtschaft unverzichtbar. Gerade in den entwickelten Nationen kann die nachhaltige Sicherung des Wohlstands nur über eine Ausweitung jener Wirtschaftsbereiche erfolgen, die aufgrund ihrer Wissensintensität nicht leicht imitierbar sind und auch eine entsprechende Wertschöpfung erwarten lassen.

Auf der anderen Seite wirken aber kulturelle Faktoren, die sich noch an althergebrachten Idealen und Normen orientieren. Das traditionelle, geregelte (zumeist männliche) Normalarbeitsverhältnis - 45 Jahre, 40 Stunden die Woche - passt nicht so wirklich zu Tätigkeiten, die auf einer langen Ausbildung basieren, wenig planbar erscheinen und mit unterschiedlicher Arbeitsintensität und -dauer in heterogenen Arbeitsverhältnissen stattfinden.

Die Politik ist hier gefordert entsprechende Rahmenbedingungen zu schaffen, einerseits für die Organisationen und andererseits für die Wissensarbeiter selbst. Themen wie die rechtliche Gestaltungsmöglichkeit von Arbeitsbeziehungen, Urheber- und Verwertungsrechte sowie die Förderung von bestimmten Formen von Erwerbstätigkeit sind komplexe Materien, die Politiker scheinbar oftmals überfordern. Wenn die Schwerpunkte politischer Auseinandersetzung bei **Hackler-Pensionen** und nicht bei **Wissens-Arbeitern** liegen, wenn schulische und universitäre Ausbildung nur einen geringen (Budget-)Wert hat und die Entwicklung neuer Unterrichtskonzepte immer an der Verteidigung „wohlerworbener“ Rechte scheitert, dann muss hier im günstigsten Fall ein Nichtverstehen der Thematik und eine Kapitulation vor dem Faktischen konstatiert werden.

Der Wert der Wissensarbeit als entscheidender Faktor

Die Perspektive des Werts von Wissensarbeit und die Schwierigkeit Wissen als Wert und Kapital zu nutzen waren bereits Gegenstand einer Untersuchung von A.Gorz (9). Während dort aber vorwiegend der ökonomische Aspekt im Zentrum der Betrachtung stand, soll hier auch kurz auf den **Stellenwert** von Wissen und Wissensarbeit in Organisationen und der Gesellschaft eingegangen werden. Die scheinbar geringe vorhandene **Wertschätzung** von Wissensarbeiterinnen erweist sich als nicht

nachvollziehbares Phänomen, das zu einem zentralen Problem unserer Ökonomie werden könnte.

Sehr häufig wird Wissensarbeit in Organisationen nicht als solche erkannt und geschätzt. In vielen Organisationen werden Wissensarbeiter zu den „Overheads“ gezählt, auf die das Unternehmen im Ernstfall auch verzichten kann. Sofern ihre Beratungs- oder Forschungsleistungen nicht extern verkauft werden könnten, scheint ihr Beitrag zur Wertschöpfung in den Augen vieler gering. Dieser Mangel an Anerkennung kann bei den betroffenen Mitarbeitern zu Frustration und innerer Kündigung führen. Dies wiegt umso schwerer als sich Wissensarbeiter herausfordernden Arbeitsbedingungen stellen müssen, die entsprechende Motivation erfordern.

Wissen selbst hat (in der privatisierbaren Form von Copyrights und Lizenzen) bereits einen gewissen gesellschaftlichen Wert-Status erlangt. Für Wissensarbeit gilt dies scheinbar noch nicht:

- Wofür bezahlt eine Gesellschaft ihre Lehrer, für ihr Wissen, für das Wissen das sie (erfolgreich) vermitteln, oder für die Vermittlung von Kompetenzen im Umgang mit Wissen? Derzeit ist es nur der Bildungsabschluss (also einmal erworbenes Wissen) in Kombination mit Dienstzeit.
- Der Wert von Bildungsabschlüssen wird häufig überschätzt, weil man glaubt hier Wissen nachweislich und messbar gemacht zu haben. Was ist aber der Wert des fünften Universitäts-Zertifikats? Sind diese Wissenden auch die besseren Wissensarbeiter?
- Man betrachtet sehr oft Forscher sind die Elite der Wissensarbeiter. Welchen Wert hat aber deren Wissen, wenn es außerhalb des wissenschaftlichen Kontexts nicht anzuwenden ist?

Die Neuorientierung einer gesellschaftlichen und politischen Auseinandersetzung im Zusammenhang mit der Wissenswirtschaft wird daher um eine umfassende Diskussion der Wertmaßstäbe in Bezug auf Wissen und Wissensarbeit nicht herumkommen. Ansätze wie die Wissensbilanz deuten bereits Möglichkeiten einer veränderten Bemessung von Wissenswert (die über den reinen Geldwert hinausgeht) an, sind aber in der aktuellen Form für Wissensarbeit noch nicht geeignet. Forschung und Wirtschaft sind hier massiv gefordert Lösungen zu konzipieren, die Politik muss sie aufgreifen und umsetzen. Damit dies geschieht, braucht es aber zunächst eine offene und kompetent geführte öffentliche Diskussion.

Literatur

(1) Fritz Machlup: Knowledge. Its creation, distribution, and economic significance. Vol.1.: knowledge and knowledge production. Princeton, 1980.

(2) Robert Reich: The work of nations. Preparing ourselves for the 21 century capitalism, New York, 1992.

(3) Peter F. Drucker: Knowledge work and knowledge society. The Social Transformation of this Country, Harvard, 1994.

(4) Helmut Willke: Organisierte Wissensarbeit, in: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 27, Heft 3, 1998, S.161-177.

(5) Gerhard Hube: Beitrag zur Beschreibung und Analyse von Wissensarbeit, Universität Stuttgart, Stuttgart, Dissertation, 2005.

(6) Anja Lasofsky-Blahut : Wissensarbeit - Steuerung, Motivation und Entgrenzung, Diplomarbeit, Wien 2008

(7) Susanne Pernicka, Anja Lasofsky-Blahut, Manfred Kofranek, Astrid Reichel: Wissensarbeiter organisieren, Perspektiven kollektiver Interessenvertretung, Berlin: edition sigma 2010

(8) siehe dazu auch den Artikel von A.Brandner in dieser Ausgabe des KM-Journals und die Internetseite www.agendawissen.net

(9) André Gorz: Wissen, Wert und Kapital. Zur Kritik der Wissensökonomie, Zürich, 2004.