

MORMANN, HANNAH

**TECHNOLOGIE(N) DER UNSICHERHEITSBEWÄLTIGUNG:
DER EINSATZ VON *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* SOFTWARE IN
ORGANISATIONEN**

Hannah Mormann, Universität Bielefeld, Institut für Weltgesellschaft, Hannah.Mormann@uni-bielefeld.de

**AG ORGANISATIONSSOZIOLOGIE: ORGANISATION: MYTHOS UND WIRKLICHKEIT
DER UNSICHERHEITSBEWÄLTIGUNG**

Thematisiert wird der organisatorische Technologiebegriff in zweifacher Weise: Einerseits implizieren Organisationen für sich eine Technologie der Unsicherheitsbewältigung durch ihre Strukturen. Strukturen schränken Handlungsmöglichkeiten ein, sie reduzieren Komplexität der Umwelt. Die begrenzte Organisationsrationalität versetzt den Entscheider so in eine vereinfachte *Entscheidungs*umwelt und trägt zur Unsicherheitsbewältigung bei. Andererseits setzen Organisationen (Informations-)Technologien zur Unsicherheitsbewältigung und -kontrolle ein. Mittels moderner IT wie der so genannten Enterprise Resource Planning (ERP) Software, die in nahezu allen Bereichen einer Organisation eingesetzt wird, versuchen Organisationen, Unsicherheiten durch Ressourcenkontrolle zu reduzieren. Elementarer Bestandteil von ERP Software ist das so genannte Workflow-Management, das koordiniert, wer (Rollen) was (Aufgabe) wie (Umgebung) und wann (Prozess) in einer Organisation bearbeitet.

Grundannahme ist, dass mit ERP Software versucht wird, soziale, sachliche und zeitliche Unsicherheitsquellen in Organisationsabläufen zu reduzieren. Ich möchte in einem ersten Schritt aufzeigen, welche Unsicherheitsquellen im Aufbau von ERP Software repräsentiert werden. Das systemtheoretische Konzept der Entscheidungsprämissen erweist sich für die exemplarische Analyse eines *ERP Workflows* als instruktiv. In der weiteren Argumentation werden drei Perspektiven auf *ERP Software* unterschieden: Die *Standardkonfiguration* legt ein Modell der Organisation mit bekannten und kontrollierbaren Variablen zugrunde. Die von Beratern *individualisierte Software* sowie die *operative Software* von Organisationsmitgliedern differieren von intendierten Modellen der Unsicherheitskontrolle. Mithilfe der Unterscheidung von Entscheidungen und Entscheidungsprämissen, die die Eigenlogik von Organisationen betont, wird die Unmöglichkeit von Unsicherheitsbewältigung bzw. die Unwahrscheinlichkeit der Kontrolle von Unsicherheit diskutiert.