

PrimaVera Working Paper Series



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

PrimaVera Working Paper 2003-07

Constructieve filosofie in informatiemanagement

Pieter Wisse

August 2003

Universiteit van Amsterdam
Department of Information Management
Roetersstraat 11
1018 WB Amsterdam
[Http:// primavera.fee.uva.nl](http://primavera.fee.uva.nl)

Constructieve filosofie in informatiemanagement

Pieter Wisse

Information Dynamics, Voorburg

Abstract: Er is blijkbaar behoefte om individuele verantwoordelijkheid te ontlopen. Daarom wordt techniek regelmatig als dwingende rationaliteit gepositioneerd, maar dat is propaganda. Ook informatiemanagement lijdt onder technocratie. Juist leiding is echter onmisbaar. Daarbij vormt de individuele mens de ene essentiële dimensie van verantwoordelijkheid. Iedereen moet principieel zoveel mogelijk leider zijn van eigen gedrag. De andere verantwoordelijkheidsdimensie is de situatie. De combinatie van zulke dimensies levert subjectief situationisme op en dat wijst naar de reële behoefte aan kritische filosofie. Wat op hetzelfde neerkomt is constructieve filosofie, en dat klinkt beter. Consequent reikt het opstel geen specifieke gedragsconstructies aan. De aanknopingspunten zijn bedoeld voor wie zelf praktische verbeteringen met informatiemanagement wil construeren.

Trefwoorden: Informatiemanagement, humanisme, verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid, kritische filosofie, subjectief situationisme.

INHOUDSOPGAVE

ERROR! NO TABLE OF CONTENTS ENTRIES FOUND.

Inleiding

Drukke managers spreken het werkwoord 'filosoferen' graag als beschuldiging uit, gefixeerd als ze (dan) zijn op realisatie van een bepaald middel. Dat móét af om het doel (lees: hun doel) eindelijk te bereiken. Door tegenslag dreigt dat nu zelfs te mislukken, roepen ze. Hun eigen schuld is het nooit. Precies, daarom hebben zij het zo druk. Er is, zoals mannetjesputters het zien, geen tijd voor geleuter. Dat kost slechts nog meer tijd en geld. Het brengt mislukking nog dichterbij. Hun boodschap: filosoferen is geen werk; het levert niets op; stop ermee, donder op en ga iets nuttigs doen; oh ja, nog iets, val me er ook nooit meer mee lastig.

Uzelf bent als (informatie)manager natuurlijk een gunstige uitzondering. Daarvan geeft u, zij het indirect, al overduidelijk blijk door überhaupt eens te lezen. Doordat u ook nog eens op dit opstel uitkomt, tekent u uw filosofische instelling extra scherp. Maar hanteert u die instelling ook bewust, professioneel? Beheerst u zoiets als een filosofische techniek die praktisch voordeel voor informatiemanagement biedt? Als u verder leest, ontdekt u hopelijk genoeg ter verrijking van uw gedragsrepertoire. U moet er wel tegenkunnen dat hier het absolute houvast van een definitie van informatiemanagement ontbreekt. Indien u dat als bevrijdend ervaart, lukt het met uw informatiemanagement beter.

Van ontzag naar kritiek

Over meervoudigheid van betekenissen gaat het verderop. Hier begin ik ruwweg met de aanname dat 'filosofie' ook een gewone term is en dus allerlei betekenissen kent. In dit stadium helpt het ze grof in te delen. Over instelling gesproken, ik heb twee noemers ontworpen: ontzag en kritiek.

Een mens bedrijft ontzagfilosofie uit ervaring van onmacht. Hij (of zij) geeft aldus in zijn (of haar) wereldbeeld ruimte aan één of meer andere machten. Omdat het gaat om — de behoefte aan — een macht over hem (of haar), heet dat doorgaans een hogere macht. Ontzagfilosofie is daarom religieus gevoed. Naarmate iemand zo'n hogere macht rationeler in zijn wereldbeeld probeert te vatten, verkrijgt ontzagfilosofie meer het karakter van theologie.

Of dit iets met uw instelling tegenover informatiemanagement heeft te maken? Jazeker! Het overkomt iedereen in meerdere of mindere mate dat hij kiest voor afhankelijkheid. Dat roept de vraag op naar de gezagsdrager en welke gedragsregels gelden. Nota bene, gezag houdt een relatie in. Het probleem is vaak de absolute pretentie. Deelnemers bezetten extreem tegenovergestelde posities, terwijl zij vergeten dat zij daarmee elkaar bepalen. Ontzagfilosofie ontkomt daarom moeizaam aan fundamentalisme.

Daarop is religieuze marketing afgestemd. Er zijn leveranciers van informatie- en communicatietechnologie die (ook) niet anders doen. Hetzelfde geldt voor nogal wat adviseurs, academici enzovoort. Wie onder de oppervlakte van de relatie kijkt, ziet daar de onverholen machtsaanspraak.

Het is essentieel te herkennen dat oriëntatie op gezag niet beperkt is tot de formeel verklaarde hiërarchische lijn binnen een organisatie. Het betreft het totale sociale netwerk van partijen waarover u verwachtingen koestert tegen de prijs van uw onderdanigheid. Zo kan de ouder bijvoorbeeld de slaaf van het kind zijn.

De tragiek van de ontzagfilosofische instelling is dat u daarmee tot oppervlakkigheid veroordeeld blijft. U bent daarentegen tot kritische filosofie in staat, indien u zich eigenmachtig voelt. In dit geval zoekt u inzicht in lagere machten. Een geschikter woord daarvoor is grondslagen. Als ze 'stevig' zijn kunt uzelf tenminste verder. Waarop uw kritiek zich desnoods richt zijn daarom grondslagen annex aannames. Zijn ze vruchtbaar?

Hardnekkige problemen wijzen op een tekort aan kritische filosofie. Informatievoorziening is zeker geen uitzondering. Een ontzagfilosofie met contraproductieve gedragsregels leidt uiteindelijk tot ontwrichting. Het dilemma luidt dat nogal wat mensen een duurzaam gevoel van onmacht hebben. Dat gevoel is meestal ook nog eens gemaskeerd door eigenmachtige verschijningsvormen, wat herkenning bemoeilijkt. In elk geval, vanwege de continuïteit van onmachtveraring is voor kritische filosofie slechts ruimte in de gedaante van ontzagfilosofie. Dat lijkt verleidelijk, maar zo'n gedaantewisseling overleeft die filosofie niet als kritisch. Zij verandert hoogstens in een nieuwe ontzagfilosofie, maar aan informatiemanagement verandert principieel niets.

Ook over probleemstelling gaat het verderop uitgebreider. Stel hier simpel dat u als informatiemanager meent een bepaald probleem goed te overzien. De vraag is dan: Ben ik verantwoordelijk voor de oplossing? Zo nee, dan houdt het eigenlijk meteen op met uw bemoeienis. Als u eventueel enkele bijdragen moet leveren, hoort u dat tzt wel van het gezag in kwestie. Maar zo ja, dwz u veronderstelt dat u verantwoordelijk bent, dan heeft u vervolgvragen over eventuele obstakels. Het zijn ondermeer zulke nadere problemen waarvoor u geen voordehandliggende oplossingen kent, die kritische filosofie noodzakelijk maken.

Kans en constructie

Eigenlijk maakt kritische filosofie overal een probleem van. Nee, zo uitgeschreven klopt het niet. Ook kritische filosofie is primair zoiets als een instelling. Als informatiemanager — of in welke rol enzovoort dan ook — kunt u die instelling activeren. Daarmee beoefent u de activiteit van het zgn problematiseren. Maar dat is jammer, dat woord. Daardoor raakt kritische filosofie natuurlijk in een kwade reuk. Wie wil er extra problemen?

Problematiseren is inderdaad slechts één aspect. De totale benadering omvat zulk 'doen alsof' er een probleem bestaat. Andere aspecten zijn dan ontwerp van een oplossing en afweging daarvan tegenover de huidige praktijk. Zo beschouwd ligt het accent, terecht, meer op het scheppen van een kans.

De aanduiding 'kritische filosofie' lijkt uiteraard aan hetzelfde manco. Kritiek — of deconstructie, zoals dat op zoek naar postmodern accent ook regelmatig benoemd staat — is ook maar weer een middel. Een ander aspect in het proces is de constructie van de verbetering. Daarom ook: constructieve filosofie.

Let wel dat een constructief alternatief eruit bestaat een veranderingsproces te staken, als dat tot mislukken gedoemd blijkt. Zulk inzicht kan via problematisering ontstaan. Het klinkt wellicht merkwaardig dat ook als kans te bestempelen. Maar daar ligt meestal toch ècht de eerste winst, dwz door verlies te nemen. Het besluit daartoe valt bijna netzo vaak zwaar. Dat komt omdat de opdrachtgever zichzelf als gezagdrager ziet. Herroeping van een besluit, zo meent hij, ondermijnt zijn machtspositie in de relatie(s). Dat is valse angst, schaamte enzovoort, maar het is precies omdat de opdrachtgever de irrationaliteit van zijn ontkenning niet beseft dat hij erin volhardt. Voor de kritisch filosoof, de klokkeluider en dergelijke ligt er dan een extra probleem. De opdrachtgever voelt zich niet geholpen, maar bedreigt; hij kiest ervoor de boodschapper om te brengen, zodat hij de boodschap kan negeren. Ter rechtvaardiging zijn allerlei stopmiddelen in zwang, zoals het beroep op collectieve verantwoordelijkheid. Maar voor volwassen maatschappelijk verkeer is het een onvruchtbare, schadelijke aanname, te weten dat verantwoordelijkheid collectief is. In human(istisch)e samenwerking heeft en houdt elke deelnemer individuele verantwoordelijkheid.

Probleem en verantwoordelijkheid

Of het woord ongunstig klinkt of niet, problematiseren is en blijft essentieel. Het is in de verbetercyclus ook een lastig aspect om te leren beheersen. Dat komt omdat instinctief gedrag als het ware onderdrukt moet blijven. Het evolutionaire nut van reageren op urgente problemen is evident. Moet u dan ook nog eens 'doen alsof' u problemen heeft? Sterker nog, moet u dat spel met wellicht louter fictieve problemen zelfs voorrang geven boven wat u werkelijk bedreigt?

Dat hangt er maar vanaf. Indien u géén zelfmoord beoogt en wèl tussen spoorrails staat waarop een trein op u toeraast, verdient dat 'probleem' met prioriteit uw volle aandacht. Het heeft op dat moment weinig zin een overpeinzing te wijden aan, om maar iets te noemen, grondslagen voor conceptuele informatiemodellering. Dat is echter wel degelijk een belangrijk onderwerp waarvoor op een ander tijdstip weliswaar urgente, maar minder belangrijke onderwerpen moeten wijken. U investeert in problematiseren vanuit de overtuiging dat er een kans kan ontstaan die het u loont te benutten. Omdat het niet iedere keer raak is, moet u op statistiek kunnen spelen. Ofwel, er ontstaat niet altijd bruikbaar resultaat, maar als u iets onderneemt geeft u uzelf tenminste een reële optie.

De hamvraag blijft natuurlijk met welke onderwerpen u de grootste kans op succes hebt. Opnieuw bestaat daarop geen absoluut geldig antwoord, laat staan een simpel recept ervoor. Het draait om verantwoordelijkheid. En wie de problematiseringscarroussel begrijpt, komt onmiddellijk met vraag waar ver-

antwoordelijkheid op haar beurt dan om draait. Daarop zijn ook weer allerlei antwoorden bekend. Voor constructieve filosofie geldt als aanname dat verantwoordelijkheid strikt individueel, persoonlijk is.

Ieder mens draagt dus unieke verantwoordelijkheid en zo bent ook uzelf verantwoordelijk. Waarvoor u dat bent, kunt u weer problematiseren, m.a.w. 'doen alsof' u èrgens voor verantwoordelijk bent. Met grenzen kunt u spelen. Hoe ziet u het domein van informatiemanagement? Herstel, uw domein? Voelt u zich mede verantwoordelijk voor de gehele organisatie? Ziet u het, iets beperkter, als het informatie-aspect van organisatieontwikkeling? Of is dat allemaal uw 'probleem' niet en mikt u binnen uw organisatie op continuïteit van bestaande technische, digitale infrastructuur voor operationele informatievoorziening? Het antwoord dat u uzelf geeft is inderdaad mede bepaald door uw positie. Bijvoorbeeld, bent u voorzitter van de Raad van Bestuur met ondermeer de portefeuille informatiemanagement? Of draagt u een functietitel zoals chief information officer? Heeft u zitting in het managementteam? Of heeft u op een buitenpost de functie van hoofd van de helpdesk?

De crux van problematiseren is de vaardigheid tot doorvragen. De verleiding is groot een vraag steeds per omgaande van een afsluitend antwoord te voorzien. Het lijkt dat u zodoende snel doorkunt met het 'echte' werk en oppervlakkig gezien is dat middelrealisatie. Maar werkt u aan het optimale middel? Is er geen kans verborgen gebleven door een overijld antwoord? Anderzijds bestaat er geen eindstation voor problematiseren. Altijd kunt u een nieuwe vraag formuleren. Het gaat er dus om dat u onzekerheid voor uw verantwoording neemt. Die onzekerheid moet u leren 'gewoon' te laten, dus zonder in ontzagfilosofie te vervallen. Want als u dat laatste doet, schuift u verantwoordelijkheid af.

Management en leiderschap

Het woord 'informatiemanagement' kent twee samenstellende delen. Op zoek naar kansen is het een logisch begin daarover vragen te opperen. Het kortste antwoord kan hier de vraag "Wat is management?" krijgen. Want dat lijkt al in de voorgaande paragraaf gegeven. Management is verantwoordelijk-zijn annex aanspreekbaar-zijn. Daarmee houdt management alle activiteiten in die leiden tot de resultaten waarvoor u, als informatiemanager, verantwoordelijk bent.

Indien u een ontzagfilosofische instelling koestert, houdt u zich met uw activiteiten aan het takenpakket dat uw hogere macht voorschrijft. Dat denkt u tenminste. Strikt genomen bent u dan niet zozeer verantwoordelijk, maar slechts aanspreekbaar.

Aanspreekbaar èn verantwoordelijk bent u zodra u de vrijheid tot eigenmacht aanneemt. Als er sprake is van een opgedragen takenpakket, beschouwt u dat veeleer als aanleiding voor uw eigen oriëntatie. U beseft als professional immers dat juist uw eigen beoordeling nodig is voor optimale bijdragen. Wie zo zijn verantwoordelijkheid opvat, is behalve manager ook een leider. Informatieleiderschap klinkt echter (nog?) merkwaardig, zodat het hier bij informatiemanagement blijft.

Informatie

Dankzij een kritische instelling is het u vast opgevallen dat juist basistermen doorgaans vaag blijven. Daarvoor bestaat een simpele verklaring. Bestuurders, managers enzovoort etaleren graag zekerheid en die houding verdraagt geen problematisering met alle onzekerheid die met het ontwerp van de nieuwe oplossing gepaard gaat. Maar ook specialisten in beroep en wetenschap ontwijken normaal gesproken de grondslagendiscussie. Het vak annex de discipline pretendeert als ontzagfilosofische machtsgreep immers allesomvattendheid wat de 'materie' betreft waarvoor de basistermen in stelling gebracht zijn. Dat valt niet vol te houden, die universele claim, maar zolang het ophouden van schijn doorgaat hoort ontkenning van meervoudigheid van betekenissen erbij. Naarmate wetenschappers tegelijk manager moeten zijn, komt dat uiteraard steeds vaker voor.

Is het daarom onder de noemer van informatiemanagement niet teveel gevraagd het onderwerp 'informatie' te problematiseren? Ja, dat is het inderdaad volgens een fundamentalistische opvatting over informatiemanagement. Hier, met een kritische instelling, geldt als aanname dat 'het' informatiemanagement niet bestaat. Het hangt er maar vanaf, vooral van waarvoor u zich als informatiemanager verantwoordelijk acht. Op dezelfde kritisch/constructieve manier is zeker ook begripsontleding van 'informatie' doenlijk. Dus, "Wat is informatie?"

Na wat oefening weet u dat het opnieuw handig is om meteen te antwoorden dat het er maar vanaf hangt. Dat sluit kort naar de vraag wie of wat als bepalende factor geldt. Daarop luidt een vruchtbaar antwoord dat het bij informatie gaat om betekenis. En betekenis is altijd interpretatie. Er is dus afhankelijkheid van wie interpreteert. Op deze manier komt u opnieuw uit bij het unieke individu.

Zoals hierboven al diverse malen bleek, dreigt het gevaar een aspect voor een omvattender verschijnsel te verslijten. Wat interpretatie betreft, lijkt het erop dat informatie, zeg maar, òngenomen wordt. Maar informatie wordt tevens vóórtgebracht. Wringt dat niet met interpretatie?

Semiotiek

Vooruitlopend op problematisering van informatiemanagement als samenstelling lijkt hier de beperking tot een communicatief informatiebegrip passend. Er is dan een deelnemer aan communicatie die bepaalde informatie voortbrengt, waarna één of meer andere communicatiedeelnemers haar 'verwerken.' Zo beschouwd is informatie een teken. Daarmee komt tekenleer ofwel semiotiek in beeld.

Een aanname van de semiotiek is dat een individu met zijn intellect een teken interpreteert. Het resultaat, de interpretatie, wekt de suggestie van een werkelijk object. Er is dus van 1. een teken sprake, zo-

dra onlosmakelijke dynamiek geldt met 2. interpretatie en 3. object. Dat staat als de semiotische triade bekend.

Verwarring over informatie valt grotendeels toe te schrijven aan overtreding van de aanname van onlosmakelijkheid. Populair is de reductie tot twee ipv de noodzakelijke drie elementen. Wat overblijft zijn dan het teken en het object; het teken is gedacht het object te representeren. Het interpreterende individu is daardoor totaal uit beeld. De reductie leidt daarom tot objectivistische redeneringen. Onvermijdelijk schieten die tekort, omdat unieke individuen nu eenmaal per definitie — eigenlijk, per aanname — verschillen. Het subjectieve element is onmisbaar in het teken- danwel informatiebegrip.

De onlosmakelijkheid van de drie elementen die de semiotische triade als een systeem vormen, heeft verrijkende werking. Daardoor zijn, samengevat, de kentheoretische 'instellingen' semiotiek (teken-dimensie), epistemologie zèlf (interpretatiedimensie) en ontologie/metafysica (objectdimensie) netzo onlosmakelijk verbonden. Zodra dergelijke dimensies tot evenzovele aparte disciplines gereduceerd worden, zijn resultaten voorspelbaar steriel. Dat blijkt via problematisering via een kritische instelling gauw genoeg.

De objectivistische reductie is echter hardnekkig, omdat zij spoort met de overheersende opvatting over wetenschap. Inderdaad doorkruist subjectiviteit wezenlijk aannames over empirische herhaalbaarheid, algemeen geldige kennis enzovoort. Maar voor informatiemanagement is het de vraag of zulke aannames, ooit gevestigd èn vruchtbaar voor fysische wetenschapsdisciplines, terecht gezaghebbend zijn. Of verdienen unieke individuen erkenning, en daarom subjectiviteit als beginsel? Ja. Overigens zijn bedoelde natuurwetenschappen allang ook alweer verder met grondslagenontwerp (van herhaalde gelijkheid naar waarschijnlijkheidsverdeling van proefondervindelijke resultaten). Algemeen geldt dat grondslagen altijd aannames zijn, van individu tot individu kunnen afwijken en dus principieel onderwerp van 'gesprek' moeten zijn.

Subjectief situationisme

De aanname van subjectiviteit als informatiebeginsel leidt zelfs tot verdere nuancering. Elk individu gedraagt zich immers niet uniform, maar vertoont gedrag al naar gelang de situatie. Daar hoort tekenvoortbrenging, respectievelijk -verwerking als gedraging bij. Interpretatie is dus niet slechts subjectief, maar zelfs ook nogeens situationeel. Gecombineerd levert dat subjectief situationisme als aanname voor het teken- annex informatiebegrip op. Nota bene, de beknoptheid waarmee subjectief situationisme hier ingeleid staat is omgekeerd evenredig met de strekking.

De informatiemanager die 'doet alsof' betekenissen subjectief èn situationeel zijn, verwerft nieuwe aanleidingen zijn verantwoordelijkheid te problematiseren. Zolang hij niet verder denkt dan teken, object en hun afbeeldingsrelatie — en dat heet naïef realisme — kan hij menen een soort inventarishouder te zijn. Volgens objectivisme valt over betekenis uiteindelijk niet te twisten. De informatiemanager kan daarom

initiatief nemen de informatievoorziening volgens het ene, absolute en ware model in te richten. Want dat model is immers voor alle deelnemers precies gelijk, althans zo volgt dat uit het naïef-realistisch wereldbeeld.

Volgens subjectief situationisme ligt dat anders. Het model van de informatiemanager is er één van vele. Doet hij zelfs geen ongeoorloofde machtsgreep zijn model op te leggen? Is het niet veeleer zijn opgave informatievoorziening zodanig in te richten dat andere deelnemers zoveel mogelijk hun subjectief-situationele informatiebehoefte kunnen bevredigen? Maar hoe moet dat dan, indien subjectiviteit een obstakel vormt voor gelijk begrip bij verschillende individuen (of zelfs bij hetzelfde individu in verschillende situaties)?

Enfin, subjectief situationisme weerspreekt ontzagfilosofie met absolute pretentie. Er is en blijft weliswaar fundamentalisme, maar de strekking van elk apart fundament(je) beperkt zich tot het unieke subject (lees ook: de actor) in wat hij als unieke situatie ervaart. Zo raakt ontzagfilosofie als het ware vergruizelt totdat zij kritische/constructieve filosofie nadert.

Situationisme is hiervoor een toepasselijker etiket dan relativisme. Het gaat immers niet om de vergelijking tussen aannames, maar om de sprong ertussen zoals u ze exploiteert voor verschillende situaties. Contingent is het ook niet, want situationele eenduidigheid is zelfs tegenovergesteld aan toeval. Voorspelbaar is voorts het oneindig strijdtoneel voor absoluut geponeerde aannames. Er valt geen fundamentalisme te verzinnen, of een ander fundamentalisme tekent al verzet aan. U kent dat stellig van allerlei godsdiensten, filosofieën en van andere theorieën die al dan niet als wetenschappelijk gepresenteerd zijn. Omdat het daar over mensen gaat, subjecten dus, onderhouden sociale wetenschappen zich het meest met gesteggel. De schijntegenstellingen die zij oproepen zijn ontzagfilosofisch van oorsprong en pas herkenbaar dankzij toerekening naar unieke subjecten met situaties. Oplossing vergt zo'n omslag naar een kritische instelling. Dat blijkt dan het wezenlijke probleem.

Informatievoorziening als situatie

Het woord 'situatie' is toepasselijk, zodra 'het' er maar van afhangt. Dat is blijkbaar altijd. Informatievoorziening is op haar beurt daarom ook als situatie te typeren. Deelnemers aan die voorziening zijn feitelijk deelnemers aan communicatieprocessen. Welke rollen nemen zij in? Welke vrijheid hebben zij voor hun deelname? Dergelijke vragen roepen het beeld op dat informatievoorziening-als-situatie een spectrum bestrijkt. Aan het ene uiterste is er de situatie waarin deelnemers absoluut aan een enkele macht moeten gehoorzamen (en dat ook daadwerkelijk gebeurt). Daar heerst dictatuur. Met meervoudigheid van betekenissen wordt niet gerekend. De subjectief-situationele betekenis van de machthebber telt als uniform-objectief. De situatie die het andere spectrumuiterste uitmaakt, wordt door anarchie gekenmerkt. Daar hebben en nemen deelnemers volledige vrijheid voor betekenissen: radicaal subjectief en vervolgens dus ook nog eens situationeel. Voor beide uitersten geldt dat er eigenlijk geen sprake is van

informatievoorziening in constructieve betekenis. Voor een evenwichtige aanpak moet de informatie-manager zich daartussen oriënteren.

Zonder inzicht in de subjectief-situationele aard van informatie ontspoord ontwikkeling van informatievoorziening. Anders gaat het tijdens operationeel gebruik wel mis. Het is duidelijk dat het aantal deelnemers invloed heeft op de snelheid en mate van mislukking. Vooral de machtsverhouding zoals deelnemers die ervaren speelt een wezenlijke rol. Uiteraard doet de complexiteit van de informatietaken dat eveneens.

Subjectief situationisme is beslist geen aansporing uniformiteit maar te vergeten. Daarentegen leidt problematisering van het informatiebegrip ertoe reële verschillen te erkennen. Let op 'reële' als essentiële toevoeging. Dat maakt erkenning noodzakelijk. Zonder zo'n nuance biedt de informatievoorziening ontoereikende, wellicht zelfs averechtse ondersteuning aan relevante communicatieprocessen.

Schaalvergroting, eenduidigheid en context

Op ontkenning van betekenisdifferentiatie staat niet of nauwelijks 'straf' zolang informatievoorziening kleinschalig ingericht is. Het aantal deelnemers is navenant gering, zij verkeren doorgaans in dezelfde subcultuur en begripsvariatie is daarom reëel verwaarloosbaar.

Zodra een aparte voorziening als module van een overkoepelend maar gesloten informatiesysteem gaat functioneren, verandert er al veel. Elk misverstand met andere modules moet uitgesloten zijn. Met een overzichtelijk aantal modules is eenduidigheid voor informatie met haar diverse betekenissen echter nog redelijk beheersbaar.

Dat verandert radicaal, indien de module op een open infrastructuur aangesloten raakt. Dat is wat er met zgn webtechnologie gebeurt. Het uitgangspunt voor beheersing is dan niet langer uniformiteit met verschil als uitzondering. Daarvoor moet verschil als uitgangspunt in de plaats komen. Nogmaals, dat is zelfs de voorwaarde voor zo veel mogelijk reële uniformiteit.

Beheersing van begripsdifferentiatie vergt erkenning van situationele variatie in het conceptuele informatiemodel. Vertaald naar concrete informatievoorziening verschijnt informatie stelselmatig in een context. Zo'n context is op zijn beurt eveneens informatie. Het optimale begrippenkader is daarom recursief.

Van samenstelling naar ontwerp

Ook al was het niet de bedoeling, vanuit problematisering van de samenstellende delen kreeg het betoog hierboven al gaandeweg het karakter van aanbevelingen over informatiemanagement als samenstelling. Dergelijke constructie blijft hier echter beperkt. Dat volgt eveneens uit de problematisering. Alleen al

omdat de ene informatiemanager de andere niet is, verschillen situaties als resultaat van hun interpretatie. Er bestaat geen algemeen geldig recept voor informatiemanagement. Zo moet u ook nooit vak- en/of wetenschappelijke literatuur opvatten. Want natuurlijk past wat u beschreven ziet staan slechts bij uitzondering in uw 'subjectieve situatie.' Daar gaat het ook niet om. Wat u leest, dient uw hoogstpersoonlijke constructieve filosofie. Het klopt indien u vruchtbare grondstoffen wint voor herinterpretatie van informatiemanagement als uw eigen samenstelling, neen, beter gezegd uw ontwerp.

Nawoord

Ter ondermijning van uw eventuele ontzagfilosofische neiging bevat dit opstel geen expliciete literatuurverwijzingen. Als informatiemanager staat u voor existentiële keuzes. Die maakt u toch zelf.

Over de auteur

Dr ir Pieter Wisse is informatiekundig ontwerper en directeur van Information Dynamics te Voorburg. Zie ook www.wisse.cc.