

Grundelemente einer Wissenschaftstheorie (20)

Wissenschaft und Franchising

Begriffsbestimmung:

Franchising – ist ein Distributionsmodell in der Wirtschaft, bei dem ein Franchisegeber sein Geschäftsmodell an mehrere Franchisenehmer auslizenziiert, welche ihre Unternehmen in Eigenregie (also auf eigenes Risiko) betreiben. Die Franchisenehmer müssen sich dabei an zahlreiche Vorschriften des Franchisegebers halten (u.a. bezüglich Leistungsangebot, Preise, Geschäftsausstattung und Firmenlogo) und zahlen üblicherweise eine monatliche Franchisegebühr. Dafür erhalten sie die Sicherheit eines funktionierenden Geschäftsmodells und oft auch Unterstützung beim Marketing. Als Paradebeispiel und Pionier des Franchising gilt die Restaurantkette McDonalds. Im Jahr 2009 gab es in Deutschland offenbar 900 verschiedene Franchisesysteme mit insgesamt 600.000 Mitarbeitern (vgl. Max Otte: *Der Informationscrash*, S 222)

Max Otte listet in seinem Buch *Der Informationscrash* vier „treibende Kräfte“ für die „McDonaldisierung“ der Gesellschaft auf. Diesen stellen wir die vier Regeln für den richtigen Vernunftgebrauch von René Descartes gegenüber:

René Descartes: Vier Regeln für den richtigen Vernunftgebrauch	Max Otte: Die Triebkräfte hinter dem Franchising
Die <i>erste</i> Regel war, niemals eine Sache für wahr anzunehmen, ohne sie als solche genau zu kennen; d.h. sorgfältig alle Uebereilung und Vorurtheile zu vermeiden und nichts in mein Wissen aufzunehmen, als was sich so klar und deutlich darbot, dass ich keinen Anlass hatte, es in Zweifel zu ziehen.	„ 1. Effizienz: Das erfolgreiche System schafft den kürzesten Weg zur Erfüllung eines Ziels. [...] Es geht nicht mehr darum, ein auftretendes Bedürfnis bestmöglich unter Einhaltung der kulturellen Standards zu befriedigen – was allein zählt, ist die Minimierung des Verbrauchs an Zeit, Wegen und persönlicher Energie.“
Die <i>zweite</i> war, jede zu untersuchende Frage in so viel einfachere, als möglich und zur besseren Beantwortung erforderlich war, aufzulösen.	„ 2. Berechenbarkeit: In der mcdonaldisierten Gesellschaft sind Produkte und Dienstleistungen berechenbar. Das stellt ihre quantitativen Eigenschaften in den Vordergrund, beim Schnellimbiss zum Beispiel Portionsgröße, Kosten und die Zeit, die von der Bestellung bis zur Bereitstellung der Dienstleistung vergeht. Qualität wird danach bemessen, ob der Hamburger in zwei Minuten produziert ist, der Zug pünktlich war oder Joey’s Pizza Service die Lieferzeit eingehalten hat. Mitarbeiter in Organisationen müssen die Berechenbarkeit durch genaues Einhalten vorbestimmter Regeln erzeugen.“
Die <i>dritte</i> war, in meinem Gedankengang die Ordnung festzuhalten, dass ich mit den einfachsten und leichtesten Gegenständen begann und nur nach und nach zur Untersuchung der verwickelten aufstieg, und eine gleiche Ordnung auch in den Dingen	„ 3. Vorhersehbarkeit: Zwar leben wir in einer Welt der Individualisierung und des Auslebens der Ego-Triebe, dennoch werden Überraschungen kaum geschätzt. Besonders die Waren und Dienstleistungswelt soll vorhersehbar sein [...] Auf eine vorgegebene Aktion, etwa eine Bestellung oder die Reklamation, soll es eine vorhersehbare Reaktion

<p>selbst anzunehmen, selbst wenn auch das Eine nicht von Natur dem Anderen vorausgeht.</p>	<p>geben. So stellt das Westin Hotel sicher, dass jede Kundenbeschwerde innerhalb von 24 Stunden beantwortet ist, der Gast soll das Antwortschreiben des Hotelmanagers möglichst noch während seines Aufenthalts in seinem Zimmer vorfinden. Dass der Brief nicht auf die Eingabe des Gastes eingeht, weil immer derselbe Standardtext verwendet wird, spielt aus Sicht des Unternehmens keine Rolle, solange die Erfordernisse des Prozesses (Antwort in 24 Stunden) eingehalten werden.“</p>
<p>Endlich <i>viertens</i>, Alles vollständig zu überzählen und im Allgemeinen zu überschauen, um mich gegen jedes Uebersehen zu sichern.</p>	<p>„4. Kontrolle durch Technologie und Systeme: Das alles erfordert ein hohes Maß an exogener Kontrolle. Je geringer die Qualifikation und je austauschbarer die Mitarbeiter sind, desto weniger kann das Unternehmen auf die Selbstkontrolle der Angestellten setzen, sondern muss die Leistungsversprechen und ihre Konsistenz durch maschinelle Überprüfung sicherstellen.“</p>
<p>Quelle: René Descartes: <i>Abhandlung über die Methode, richtig zu denken und die Wahrheit in den Wissenschaften zu suchen</i>. 2. Abschnitt. Auf: www.zeno.org</p>	<p>Quelle: Max Otte: <i>Der Informationscrash. Wie wir systematisch für dumm verkauft werden</i>. Ullstein, Berlin 2009. S. 228-229.</p>

Wir vergleichen Descartes' und Ottes jeweilige vier Punkte unter folgender Fragehinsicht:

**Ist Wissenschaft ein Organisationsmodell, das dem Franchising ähnlich ist?
 Wird Wissenschaft von denselben Triebkräften angetrieben wie Franchising?**

Vergleich von Wissenschaft und Franchising:

<p>Keine Inhalte als wahr annehmen, die man nicht ganz genau kennt</p> <p>– Effizienz</p>	<p>Effizienz wird definiert als Erreichen eines (vorab) definierten Ziels (und nicht als Erfüllung eines Bedürfnisses / Wissensbedürfnisses). Descartes definiert das Ziel so (ich kehre seine Formulierung um): sich blindzustellen gegenüber allen Phänomenen, über die man sich nicht ganz sicher ist.</p>
<p>Jede Frage in einfachere Fragen aufspalten</p> <p>– Berechenbarkeit</p>	<p>Die Auflösung einer jeden Frage / Aufgabe in ihre kleinsten Einzelteile ermöglicht Berechenbarkeit.</p>
<p>Mit den einfachen Fragen anfangen und erst danach mit den komplexeren fortfahren</p> <p>– Vorhersehbarkeit</p>	<p>Wenn man die Sachen einfach hält, bleiben sie für den Kunden vorhersehbar und für den Anbieter vorhersagbar; Kommunikation (ernsthaftes Eingehen auf die Kundenbeschwerde) würde die Angelegenheit nur unnötig verkomplizieren.</p>
<p>Alles im Allgemeinen überschauen</p> <p>– Kontrolle durch Technologie und Systeme</p>	<p>Die Aufgabe, alles im Allgemeinen zu überblicken, sodass nichts übersehen wird, lässt sich durch Technologie und Verhaltensroutinen (Checklisten) viel besser und kontinuierlicher sichern als durch Menschen mit wechselnder Tagesverfassung.</p>

Das Wesentliche beim Franchising ist, dass alle Unternehmensprozesse **vereinfacht, standardisiert und automatisiert** werden, sodass sie rasch von neuen, unqualifizierten MitarbeiterInnen ausgeführt werden können:

„Aus systemtheoretischer Sicht haben die Franchise-Unternehmen ein wichtiges Ziel des Wissensmanagements erreicht. Das für den Betrieb des Konzerns notwendige Wissen ist überwiegend nicht mehr in den Köpfen der Akteure gebunden, sondern medial gesichert, nämlich in einem Unternehmenshandbuch, in der IT, die zur Steuerung und Kontrolle verwendet wird, sowie in den zahlreichen Anleitungen, Franchise-Nehmer-Dokumentationen und Prüflisten.“

(Max Otte: ebd., S. 226)

Beachten Sie dabei, dass auch Descartes – der als Ahnherr der modernen Naturwissenschaft gilt – eine zentralisierte Ordnung bevorzugt:

Einer der ersten dieser Gedanken liess mich bemerken, dass die aus vielen Stücken zusammengesetz[t]en und von der Hand verschiedener Meister gefertigten Werke oft nicht so vollkommen sind als die, welche nur *Einer* gefertigt hat. So sind die von *einem* Baumeister unternommenen und ausgeführten Bauten schöner und von besserer Anordnung als die, wo mehrere gebessert, und man alte Mauern, die zu anderem Zweck gedient, dabei benutzt hat. So sind jene alten Städte, die anfangs nur Burgflecken waren, aber im Laufe der Zeit gross geworden sind, im Vergleich zu den regelmässigen Plätzen, die ein Ingenieur nach seinem Gutdünken in einer Ebene anlegt, meist so schlecht eingetheilt, dass [...] man [...] sie eher für Werke des Zufalls als für die vernünftiger Wesen hält.“ (René Descartes: ebd.)

Die These von Max Otte ist, dass der wesentliche gesellschaftliche Effekt von Franchising in einem „**De-Skilling**“ der ArbeitnehmerInnen besteht, also:

„[Es] wird innerhalb der Arbeitsbevölkerung eine Population von Mitarbeitern herangezogen, die keine Qualifikation hat und auch durch ihre Berufstätigkeit keine langfristig im Sinne der Beschäftigungsfähigkeit verwertbare erwirbt.“ (Max Otte: ebd., S. 232)

„Die Rede ist von Franchising. Hier wird die Intelligenz von Menschen durch Struktur und Kontrolle ersetzt und auf diese Weise ein unternehmerisches System geschaffen, das mit einem Minimum an Fähigkeiten betrieben werden kann.“ (Ebd., S. 222)

Diskutieren Sie:

- Ist Wissenschaft möglicherweise, ebenso wie Franchising, ein System mit der Absicht, menschliche Intelligenz durch Struktur und Kontrolle zu ersetzen?
- Ist Wissenschaft möglicherweise, ebenso wie Franchising, ein System mit dem Ziel, Wissen und Kompetenz in der Struktur (im wissenschaftlichen Fach) zu versammeln, damit die Menschen selbst nicht mehr viel wissen müssen?
- Ist der Effekt von Wissenschaft möglicherweise, ebenso wie der von Franchising, ein De-Skilling, also mithin eine „Verdummung“ des Menschen?“