

Abstract

Information Overload

als Herausforderung für das operative und strategische Controlling

Information Overload ist ein Problem, mit dem viele Personen speziell in einem Unternehmen konfrontiert sind. Durch die begrenzte Informationsverarbeitungskapazität eines Menschen kommt es häufig zu qualitativ niedrigen bzw. irrationalen Entscheidungen. Diese spiegeln sich schlussendlich in einem schlechten Unternehmensergebnis wieder. Im Rahmen der Informationsversorgungsfunktion ist es daher Aufgabe des Controllings, die Informationsmenge und –qualität für das Management entsprechend aufzubereiten und in geeigneter Art und Weise zur Verfügung zu stellen. Dazu ist ein breites Wissen über das Entscheidungsverhalten der Informationsempfänger Voraussetzung. Weiters sollen die Möglichkeiten, Verbesserungspotenziale und Vorgehensweisen des Informationsverarbeitungsprozesses bekannt sein. Das Ziel von qualitativ hochwertigen Entscheidungen muss dabei immer im Hinterkopf behalten werden.

Diese Arbeit soll eine allgemeine Sensibilisierung für das Problem des Information Overload erreichen und speziell die Situation zwischen Controller und Manager in Bezug auf dieses Problem näher beleuchten. Daran anschließend werden Handlungsempfehlungen für das Controlling sowohl allgemein, als auch getrennt für den operativen und strategischen Bereich abgeleitet, um die Informationsüberlastung im Unternehmen zu verringern.

Der erste Teil der Arbeit befasst sich mit den theoretischen Grundlagen rund um die Themen Information Overload, Manager und Controlling. Dazu werden die wichtigsten Begriffe in diesem Zusammenhang wie der Informationsbedarf, der Informationsverarbeitungsprozess und die Informationsqualität näher beleuchtet. Anschließend wird auf die Gründe und Auswirkungen von Information Overload näher Bezug genommen und die Informationsfunktion des Controllings beschrieben. Der zweite Teil bezieht sich allgemein auf die Prinzipal Agent Beziehung im Unternehmen und er-

örtert anschließend das Entscheidungs- und Informationsverhaltensverhalten von Menschen. Dazu werden unter anderem die Prospekt Theorie und Heuristiken herangezogen.

Das Kernstück der Diplomarbeit bildet schließlich die Verknüpfung von Information Overload und dem Controlling. Dazu werden Handlungsempfehlungen aus dem theoretischen Bezugsrahmen für das Controlling abgeleitet und die gewonnenen Erkenntnisse aus den theoretischen Grundlagen auf den Informationsverarbeitungsprozess umgelegt. Dabei werden gezielt operative und strategische Empfehlungen differenziert. Es zeigt sich schlussendlich sehr deutlich, dass es viele Möglichkeiten gibt, das Problem des Information Overload im Unternehmen zu verringern.