

4 Sicherung der Effektivität der Funktion Informationsmanagement

Da sich sowohl die Umgebung des Unternehmens / der Organisation als auch das Unternehmen / die Organisation selbst dynamisch verhalten muss die Funktion Informationsmanagement diese Veränderungen berücksichtigen, da sonst die Effektivität leidet. Außerdem lebt die Funktion Informationsmanagement von der Integration im Unternehmen / in der Organisation, d. h. von der Akzeptanz und Kompetenz / Handlungskompetenz der Mitarbeiter/-innen hinsichtlich des individuellen / aufgabenbezogenen Informationsmanagements. Einerseits haben etliche Rahmenbedingungen im Unternehmen / in der Organisation aufgrund bestehender Interdependenzen eine Wirkung auf die Effektivität der Funktion Informationsmanagement, andererseits hat das organisationale Informationsmanagement einen Einfluss auf diese Rahmenbedingungen.

Empfohlene Literatur für das Selbststudium:

Informationen und Wissen im Griff	Strategisches Informationsmanagement und Balanced Scorecard	Wissens- und Informationsmanagement: Strategien, Organisation und Prozesse
Autor: Matthias Ballod	Autoren: Claudio Kasper	Autoren: Keuper, Neumann
Verlag: Bertelsmann, 1. Auflage erscheint 2010, 120 Seiten, Deutsch	Verlag: Wiku, 1. Auflage 2007, 166 Seiten, Deutsch	Verlag: Gabler, 1. Auflage 2008, 638 Seiten; Deutsch
ISBN: 9783763936977	ISBN: 9783865531872	ISBN: 9783834909374

4.1 Evaluierung des Informationsflusses

Eine genaue Bewertung des Informationsflusses über den Abgleich / Analyse von Soll- und Ist-Werten macht nach Meinung des Autors keinen Sinn, da sich die Soll-Werte aufgrund ihres Umfeldes dynamisch verhalten. Außerdem ist bei der Evaluierung sowohl der quantifizierbare als auch der qualitative Nutzen zu berücksichtigen, damit eine richtige Aussage möglich ist.

Erfolgsversprechender hält der Autor das Aufzeigen von Mängel und Verbesserungen im Informationsfluss als Grundlage einer Bewertung. Die Mängel und Verbesserungen können sowohl hinsichtlich des Informationsflusses einzelner

Aufgaben als auch aufgrund der Interdependenzen zwischen der Funktion Informationsmanagement und allen anderen betrieblichen Funktionen bewertet werden. Die Evaluierung des Informationsflusses kann somit direkt oder indirekt über entsprechende Indikatoren / Kriterien erfolgen.

Bei der direkten Evaluierung bieten sich Indikatoren zur Bewertung der Informationsbereitstellung und -nutzung an, das könnten zum Beispiel sein:

- Aktualität der Daten bzw. Informationen
- Vollständigkeit der Daten bzw. Informationen
- Anzahl der Medienbrüche
- Erweiterung / Ergänzung der Informationen
- Schnelligkeit der Bereitstellung der Informationen
- Bedarfsgerechtigkeit der Informationen
- Effizienz der Weitergabe bzw. Speicherung der Informationen
- Häufigkeit eines Informationsüberflusses

Die indirekte Evaluierung zielt auf Veränderungen im Unternehmen / in der Organisation die sich aufgrund des Informationsflusses ergeben, d. h. Verbesserungen hinsichtlich der Effektivität von Funktionen oder Komponenten im Unternehmen / in der Organisation. Als Beispiele hierfür wären aufzuführen:

- Grad der Corporate Performance im Unternehmen / in der Organisation
- Zunahme der Effektivität von Funktionen oder Komponenten
- Wissenszuwachs aufgrund verbesserter Informationslage in Funktionen bzw. im Unternehmen / in der Organisation
- Umfang des Informationsangebotes
- Häufigkeit fehlender Informationen aus anderen Funktionen

Eigenverantwortliche Arbeiten 4-1 Erstellen Sie bitte eine Konzeption zur Evaluierung eines Informationsflusses (Aufwand 2 Stunden)

Exkurs:

Inhalt für eine wissenschaftliche Arbeit über mehrer Semester oder Thematik für eine Bachelor Thesis: Konzeption und ggf. Realisierung eines Management-

Cockpits zur Optimierung des Informationsflusses in einem Unternehmen / einer Organisation. Dieses Cockpit könnte auf einer Balanced Scorecard mit mehreren Ebenen basieren, das von Patrick M. Georges entwickelte Management Cockpit verwenden oder das an der RFH konzipierte Zang-Modell zur Diagnostik als Grundlage verwenden und um ein entsprechendes Management-Cockpit ergänzen.

4.2 Erhaltung von effektiven Rahmenbedingungen

Bei der Funktion Informationsmanagement ist ausschlaggebend, dass die Funktion selbst als auch deren Rahmenbedingungen stets auf das Unternehmen / Organisation abgestimmt sind und diese in ihrer Gesamtheit sowohl erhalten bleiben als auch stetig verbessert werden. Dies erfordert von Beginn an ein Konzept zur bestmöglichen Implementierung (siehe dazu auch Kapitel 1) der Funktion Informationsmanagement, das im Verlauf der Jahre nach Bedarf entsprechend angepasst wird.

Sowohl die Erstellung, Verbesserung und Weiterentwicklung als auch die Umsetzung dieses Konzeptes ist Aufgabe des strategischen Informationsmanagements, welches Bestandteil des organisationalen Informationsmanagements ist. In dem Konzept sind alle notwendigen Maßnahmen zur Institutionalisierung und Integration als auch zur Schaffung und Erhaltung notwendiger Rahmenbedingungen beschrieben.

4.2.1 Aufgaben des strategischen Informationsmanagements

Zur Gestaltung von Rahmenbedingungen bzw. Komponenten hinsichtlich der Institutionalisierung und Integration der Funktion Informationsmanagement bestehen die Aufgaben des strategischen Informationsmanagements aus der Erstellung entsprechender Konzeptionen und Konzepte. Diese Arbeiten fallen zwar einmalig oder bei erkannter Notwendigkeit an, d. h. heißt aber nicht, dass strategisches Informationsmanagement nur einmalig oder bei Notwendigkeit betrieben wird. Es findet vielmehr als Bestandteil des organisationalen Informationsmanagements permanent statt, nur der Umfang der durchzuführenden Aufgaben / Arbeiten wechselt. Somit findet das strategische Informationsmanage-

ment nur im Funktionsbereich Informationsmanagement (Organisationales Informationsmanagement) statt.

Folgend werden typische Aufgaben / Arbeiten des strategischen Informationsmanagements aufgelistet:

Informationssysteme

- Anordnung der operativen und strategischen Datenbasen
- Art des Datenzugriffes bestimmen
- Konzeption zur Festlegung der Zugriffsrechte für die internen Nutzer/-innen
- Konzeption zur Aufnahme von Daten
- Konzeption zur Bereitstellung der Informationen
- Konzeption zum Schutz der Daten vor missbräuchliche Verarbeitung durch Interne bzw. ungewollte Verarbeitung durch Externe
- Konzeption zur Pflege der Daten
- Konzeption zur Sicherung der Daten
- Verhinderung eines Ausfalls des Informationssystems (Katastrophenmanagement)
- Weiterentwicklung des Informationssystems gemäß der Veränderungen im Bedarf
- Erhaltung größtmöglicher Effektivität des Informationssystems durch entsprechende Updates oder Verbesserungen innerhalb des Informationssystems

Kommunikationsinfrastruktur

- Wahl der Medien zur Datenübertragung
- Konzeption zur permanenten Verfügbarkeit der Medien
- Konzeption zur Nutzbarkeit / Qualität der entsprechenden Schnittstellen hinsichtlich den Informationssystemen
- Berücksichtigung neuer Medien bzw. Dienste
- Reserven hinsichtlich der Kapazitätsauslastung der Kommunikationsinfrastruktur erhalten
- Anpassung der Medien an die erweiterte Kompetenz / Handlungskompetenz der Mitarbeiter/-innen

- Integrationsgrad moderner Technik zur Bereitstellung und Nutzung von Informationen aufrechterhalten

Kompetenz / Handlungskompetenz der Mitarbeiter/-innen

- Konzeption zur Sicherstellung und Erhöhung der Akzeptanz von Informationsmanagement
- Konzeption zu Schaffung, Erhaltung und Weiterentwicklung der Kompetenz / Handlungskompetenz zur Anwendung des individuellen Informationsmanagements
- Konzeption zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter/-innen
- Bereitschaft hinsichtlich Veränderungen in der Implementierung erzeugen (entsprechendes Change-Management)
- Effektivität des Corporate Performance Managements / Grad der Bereitstellung und Nutzung von Informationen aus anderen Funktionen optimieren

Das strategische Informationsmanagement bildet damit die Vorgaben für das operative Informationsmanagement.

4.2.2 Aufgaben des operativen Informationsmanagements

Die Aufgaben / Arbeiten des operativen Informationsmanagements fallen danach permanent oder periodisch an. Diese Aufgaben / Arbeiten werden durch Verantwortliche für diese Aufgaben / Arbeiten oder von allen Mitarbeiter/-innen durchgeführt.

Informationssysteme

- Eingabe / Aufnahme von Daten
- Anweisungen an das DBMS zur Verarbeitung der Daten hinsichtlich der Bereitstellung von Informationen erstellen bzw. aktualisieren
- Zugriffsrechte vergeben
- Daten vor unerlaubten bzw. missbräuchlichen schützen
- Pflege der Daten
- Sichern der Daten
- Pflege der Informationssysteme selbst, d. h. Erneuerung defekter Hardware, Updates der Software, Ergänzungen und Customizing der Software

Kommunikationsinfrastruktur

- Pflege der Kommunikationsinfrastruktur selbst, d. h. Hardware und Software pflegen
- Statistiken hinsichtlich Nutzung und verfügbare Kapazität der einzelnen Medien
- Schnittstellen anpassen

Kompetenz / Handlungskompetenz der Mitarbeiter/-innen

- Akzeptanz der Funktion Informationsmanagement sicherstellen
- Kompetenz / Handlungskompetenz zur Anwendung des individuellen Informationsmanagements schaffen, erhalten und weiterentwickeln
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter/-innen

Wie in den beiden Auflistungen bei bestimmten Aufgaben / Arbeiten schon erkennbar wurde, ist eine klare Zuordnung schwierig. Das sollte sich aber nicht zu einem Problem auswirken, da alle Aufgaben / Arbeiten unter der Verantwortung des organisationalen Informationsmanagements ausgeführt werden.

4.3 Interdependenz zwischen Informations- und Wissensmanagement

Informations- und Wissensmanagement weisen einige Gemeinsamkeiten auf:

- sowohl Informationen als auch Wissen können in Daten dauerhaft gespeichert werden
- zur Weitergabe von Informationen und (explizitem) Wissen wird in der Regel die gleiche Kommunikationsinfrastruktur genutzt
- Die Weitergabe von Informationen und Wissen bilden die betriebliche Kommunikation
- beide Funktionen (Informations- und Wissensmanagement) agieren unternehmensweit, d. h. sie haben Einfluss auf alle Funktionen und Komponenten im Unternehmen / in der Organisation

Neben diesen Gemeinsamkeiten (wie schon im Kapitel 1 beschrieben wurde) besteht zwischen Informations- und Wissensmanagement eine starke Interdependenz. Diese Interdependenz liegt folgendermaßen vor, einerseits kann durch entsprechende Informationen Wissen generiert werden andererseits kön-

nen ohne entsprechende auf Wissen basierende Kompetenz / Handlungskompetenz keine Informationen bereitgestellt und genutzt werden. Da diese Kompetenz / Handlungskompetenz in den vorherigen Kapiteln genügend behandelt wurde konzentriert sich der Autor im aktuellen Kapitel darauf aus Informationen Wissen zu generieren / erzeugen.

Sollte Wissen / Kompetenz / Handlungskompetenz in einer Funktion fehlen, d. h. der Bedarf an „neuem“ Wissen steht fest, müssen die Mitarbeiter/-innen im Funktionsbereich Informationsmanagement (Organisationales Informationsmanagement) und dem entsprechenden Funktionsbereich gemeinsam analysieren, welche Informationen zur Generierung / Erzeugung dieses Wissen notwendig sind und wie diese bereitgestellt werden können.

Die Schaffung der dazu notwendigen Rahmenbedingungen unterliegt danach dem organisationalen Informationsmanagement allein, d. h. vom Informationsmanagement werden die Informationen bereitgestellt und die Nutzung dieser Informationen besteht aus der Generierung des gewünschten Wissens durch die Mitarbeiter/-innen des entsprechenden Funktionsbereiches.

Zum Beispiel können in den vorliegenden Informationen Muster hinsichtlich des Kundenverhalten erkennbar sein, die dann Wissen über das Kundenverhalten generieren / erzeugen. Dieses „neu“ erworbene Wissen bzw. diese „neu“ erworbene Kompetenz / Handlungskompetenz erhöht die Effektivität der entsprechenden Funktion, was den Ertrag gegenüber dem durchgeführten Aufwand durch das Informationsmanagement zur Bereitstellung der Informationen darstellt.

Leider wird nach Meinung des Autors dieses Potential zur Effektivitätssteigerung der Funktionen bzw. Komponenten in Unternehmen / Organisationen zu wenig genutzt.

Eigenverantwortliche Arbeiten 4-2 Beschreiben Sie bitte anhand von vier Beispielen die Generierung von Wissen aus Informationen (Aufwand 2 Stunden)