



Heinrich Keßler

Informationsmanagement-Prozess

Das Dokument enthält eine Prozessbeschreibung für die Einführung eines Informationsmanagements in einem Unternehmen. Es fußt auf einer Vorlage für den Informationsprozess für eine „Lernende Gesellschaft“.

Das Original des Dokuments vom 21.10.1997 wurde am 04.06.2017 vom Autor in diese Form gebracht.

Autor:

Heinrich Keßler
Hornisgrindestraße 1
D-77767 Appenweier

Internet: <https://www.2000ff.de>



Informationsmanagement-Prozess

Hintergrund:

Zur Führung, Zusammenarbeit, Information und Kommunikation werden zunehmend elektronische Medien getestet, erprobt, gefordert, aber auch schon aktiv eingesetzt, wie Groupware, Infotheken, Intranet, Clouds und Internet. Die Informationssammlung, -validierung, und -strukturierung für die Aufnahme in und die Verbreitung durch elektronische Medien bedarf zu einem großen Teil anderer Formen und Vorgehensweisen wie die bisherigen. Dies macht sich bisher meist zu spät dann bemerkbar, wenn die elektronischen Medien mit Informationsschrott zugemüllt sind und niemand für die „Entsorgung“ mehr „zuständig“ ist, oder die Zeit und die Kosten investieren will. Für ein wirksames Informationsmanagement sind bisher nur wenige Bereiche vorbereitet.

Grundidee:

Die Grundidee besteht darin, zum Informationsmanagement optimal zu verbinden (strukturell und im Prozess):

- | | |
|--|--|
| 1. die Verantwortung für die Inhalte | liegt beim Fachbereich |
| 2. die Verantwortung für die Datenaufbereitung | liegt beim Informationsmanagement |
| 3. die Verantwortung für die Datenspeicherung und Datenschutz System | liegt beim technischen (IT) |
| 4. die Verantwortung für die Datenlogistik | liegt beim Informationsmanagement |
| 5. die Verantwortung für die Datenvalidierung und -evaluation | liegt beim Expertenteam (Arbeitskreis) |
| 6. die Verantwortung für die Datenqualität und -aktualität | liegt bei allen Nutzern |



Anforderungen an den Prozess des Informationsmanagements:

Die folgenden Stufen sind gleichzeitig und jeweils nach ihren Eigengesetzlichkeiten und speziellen Anforderungen zu organisieren und zu managen:

- I. Informationen zur Nutzung innerhalb eines Fachgebietes
z.B. Group-Ware, Infotheken, Clouds,
- II. Informationen zur Nutzung mit Partnern eines Fachgebietes
z.B. Infotheken, Group-Ware, Cloud (von und für Schlüsselpartner, Kunden, Lieferanten ...),
- III. Informationen zur allgemeinen innerbetrieblichen Nutzung
z.B. Intranet, Infotheken, Group-Ware, Clouds,
- IV. Informationen zur öffentlichen Nutzung
z.B. Internet, Intranet, Infotheken, Foren, Chats, Clouds.

Ausgangslage:

- Daten, Informationen sind meist relativ leicht zu erhalten und in der Ursprungsform auch meist leicht zu speichern.
- Daten zu kontextbezogenen Informationen zu verdichten, in andere Bezugsrahmen und Aufgabenfelder zu konvertieren und mit Daten/Informationen zu anderen Zeitpunkten und aus anderen Quellen zu verbinden, ist eine neue „Kunst“.
- Das Wissen, was relevante Informationen sind, - insbesondere für Partner, vor-, nach- und/oder gleichgelagerte Prozesse - ist nur selten vorhanden (Information wird als Holschuld angesehen oder als „Besitz“ behandelt.)
- Die Methodik der Strukturierung von Informationen (Mustergestaltung, Semantik, usw.) ist noch im Aufbau.
- Die Inhaltsexperten beherrschen nur vereinzelt die Programmierung mit -oft sehr unterschiedlicher Software- der Strukturen und Inhalte der Informationen.
- Die „Programmierer“ beherrschen nur selten die Fachsprache, deren Muster, Semantik und Syntax.
- Die Verantwortlichen für die Technik (Hardware und Software) konzentrieren sich auf die Kompatibilität und Funktionalität der Technik, technischer Datenschutz und technische Datensicherheit, gleichgültig, wozu die jeweilige Technik benötigt und eingesetzt wird.
- Die Nutzer der Informationen interessiert meist nur die schnelle Verfügbarkeit, Aktualität und Verlässlichkeit von Informationen, gleichgültig, auf welche Art und Weise dies zustande kam.
- Je mehr und schneller sich diese Ausgangslage ändert, umso deutlicher wird, wo bereits jetzt der Engpass liegt:
- in der Aufbereitung und -validierung der vorhandenen Daten. Wenn dies nicht gründlicher und sorgfältiger geschieht, können die neuen Medien auf dem Niveau eines „teuren Hobbys“ für ein paar „Freaks“ stehen bleiben.



Der Engpass = die Datenaufbereitung und -validierung

Die für eine Datenaufbereitung und -validierung erforderlichen Kompetenzen werden derzeit noch meist unterschätzt:

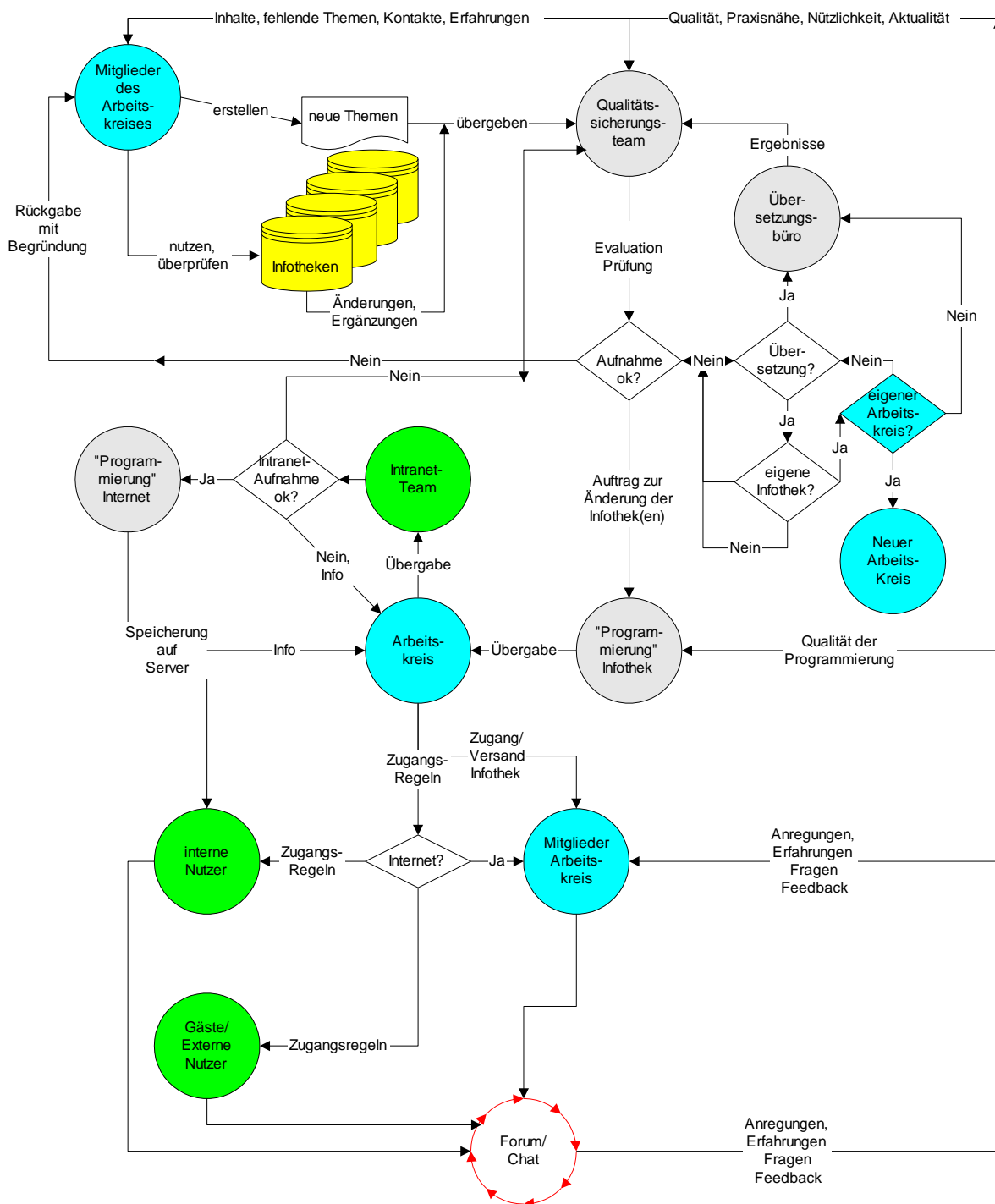
- entweder wird diese Aufgabe den DV-Experten überlassen,
- oder nach „extern“ delegiert (nicht selten gepaart mit einer unreflektierten Kompetenzvermutung bei den „Externen“),
- oder „mal nebenbei“ von den Fachspezialisten vorgenommen (meist nur, solange der momentane Arbeitsanfall und/oder das Experimentierinteresse anhält).

Auch andere Gründe und Verhaltensweisen führen derzeit deshalb immer wieder zu unbefriedigenden Ergebnissen und Erfolgen.



Lösungsansatz für die Prozessorganisation:

Das Informationsmanagement als Prozess wie folgt organisieren:



©„Heinrich Keßler, Entwurf für die „Lernende Gesellschaft“:

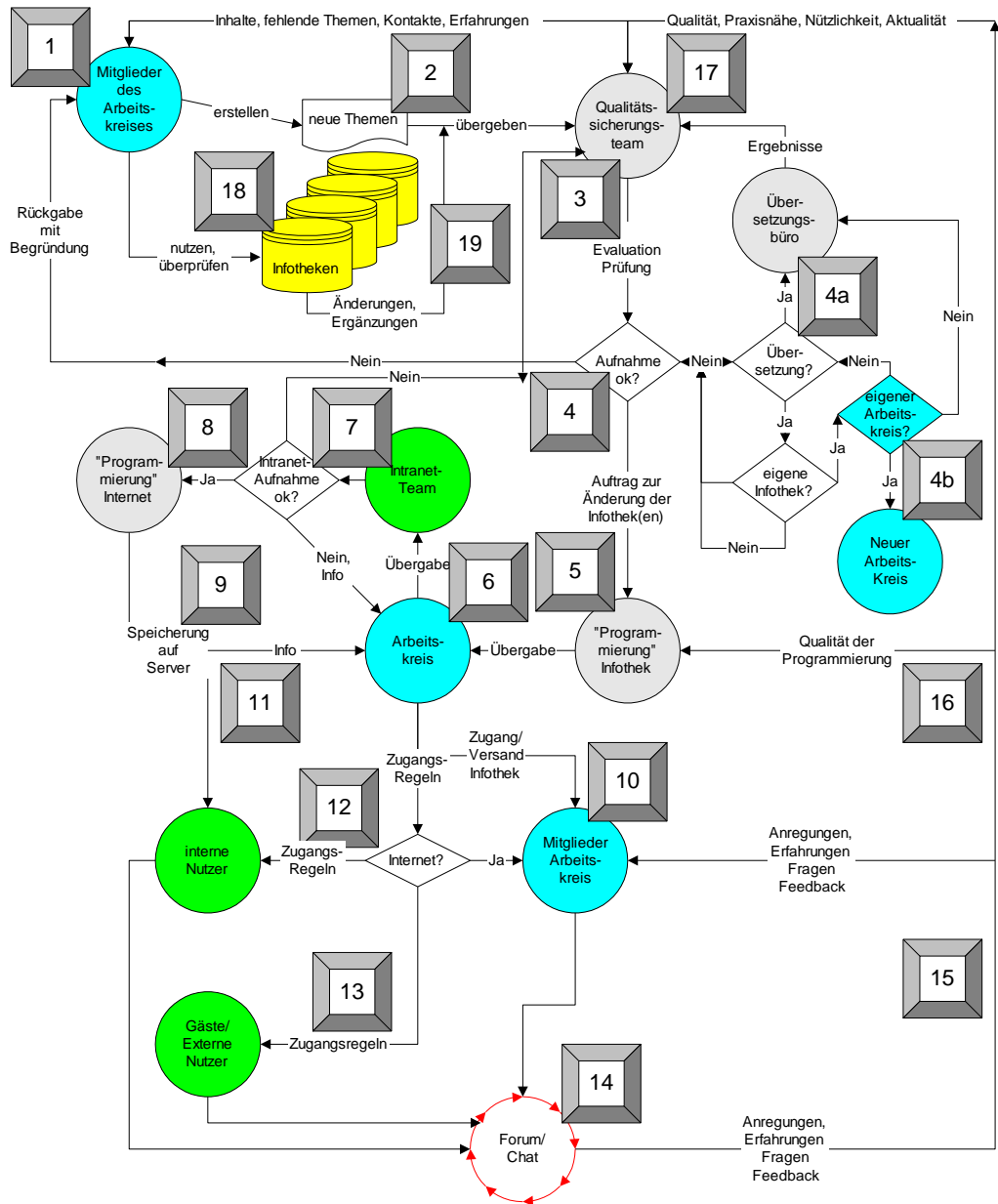


Erforderliche Strukturen:

1. Arbeitskreis = Verantwortlich für die Inhalte, Vollständigkeit und Aktualität
2. Qualitätssicherungsteam = Verantwortlich für die Qualität und Validität der Informationen
3. Programmierungsteam = Verantwortlich für die richtige Erfassung der Informationen
4. Verteiler/Provider = Verantwortlich für die beschlossene Datenlogistik
5. Erfahrungsaustausch
Entrümpelungen = Verantwortlich für die erforderlichen Aktualisierungen,
6. Feedbacksystem = Verantwortlich für das unmittelbare, ungefilterte Feedback durch Nutzer.

Prozessschritte und Phasen der Einführung

- | | |
|-----------------------|---|
| Schritte 1- 6, 18-19 | Datensammlung, -validierung, -strukturierung,
Testphase des Informationsmediums,
- strikt begrenzt auf die Grenzen der betreffenden
Organisationseinheit – |
| Schritte 7 - 12,18-19 | Erweiterung des Nutzerkreises,
z.B. auf Partner, Kunden, Lieferanten,
vor- und nachgelagerte Bereiche usw. |
| Schritte 13-19 | aktiver, unbegrenzter Informations- und
Kommunikationsprozess,
intern und extern. |



©,Heinrich Keßler, Entwurf für die „Lernende Gesellschaft“:



Erläuterungen der einzelnen Aufgaben

Nr.	Was geschieht	durch wen?	Hinweise
1	Bildung eines Arbeitskreises, Arbeitskreis arbeitsfähig machen (Auftrag, Arbeitsweise, Ressourcen, Organisation...)	Fachbereich	Kompetenz ist entscheidend, nicht Hierarchie oder Proporz
2	Datensammlung, Informationssammlung	Mitglieder des Arbeitskreises	Jeder aus seinem Fachgebiet
3	Bildung eines Qualitätssicherungsteams (Auftrag, Arbeitsweise, Ressourcen, Organisation...)	z.B. 2 Mitglieder des Arbeitskreises + 1 „Programmierer“	evtl. Leistungsvereinbarungen für die Leistungen der Mitglieder des Arbeitskreises (Vergütung der Zeit)
4	Festlegung der Informationsstruktur, Entscheidung über die Art und Weise und den Umfang des aufzunehmenden Datums, bzw. der Information 4a) Entscheid über eventuell erforderliche Übersetzungen und oder 4b) Entscheid über eine eigene Infothek in einer weiteren Sprache	Qualitätssicherungsteam	„Roter Faden“!!! Auftrag/Kostendeckung Auftrag/Kostendeckung
5	Programmierung der „Infothek“ (des Kontextes)	Programmierteam	Vergütung nach Aufwand, Zeitbedarf oder für ganze Arbeitspakete pauschal
6	Test und Prüfung der Infothek durch alle Mitglieder des Arbeitskreises, Veranlassung von Korrekturen	Mitglieder des Arbeitskreises, Programmierteam	Vergütung nach Aufwand, Zeitbedarf oder für ganze Arbeitspakete pauschal
7	Nach Abschluss der Testphase: Entscheid über Aufnahme ins Intranet	Führungskräfte Fachbereiche, Qualitätssicherungsteam Intranet-Team	Datenschutz, Datensicherheit, Zugangsberechtigungen, Kostenträger für das Intranet, evtl. Nutzungsgebühren
8	Programmierung html / Web-Site	Programmierteam	Vergütung nach Aufwand, Zeitbedarf oder für ganze Arbeitspakete pauschal
9	Test und Prüfung der Intranet-Präsentation durch Qualitätssicherungsteam Veranlassung von Korrekturen	Qualitätssicherungsteam Programmierteam	Vergütung nach Aufwand, Zeitbedarf oder für ganze Arbeitspakete pauschal
10	Arbeit mit der Infothek (Kontext) bzw. den Intranet-Informationen	Mitglieder des Arbeitskreises	
11	Entscheid über die Freigabe an weitere interne Nutzer	Führungskräfte Fachbereiche, Qualitätssicherungsteam Intranet-Team	Datenschutz, -sicherheit, Kostenträger für das Intranet, evtl. Nutzungsgebühren
12	Zugangsberechtigungen und -voraussetzungen, Nutzungskosten	Qualitätssicherungsteam Intranet-Team	
13	Marketing für das Informationsangebot	Qualitätssicherungsteam Intranet-Team	
14	Kommunikation mit den Nutzern via Forum, Chat...	alle Nutzer mit allen Nutzern	Kosten, Teilnahmegebühren, Teilnahmevoraussetzungen



15	Feedback an Arbeitskreis mittels Erfahrungsberichten, Fragen, Anregungen, Hinweisen usw.	alle Nutzer an Qualitätssicherungsteam	
16	Feedback an Programmierer über Qualität der Programmierung	alle Nutzer an Qualitätssicherungsteam	
17	Feedback an Qualitätssicherungsteam über Qualität, Praxisnähe, Nützlichkeit und Aktualität der Informationen	alle Nutzer an Qualitätssicherungsteam	
18	Feedback an Arbeitskreis über fehlende Themen, Kontaktwünsche, Erfahrungen usw.	alle Nutzer an Arbeitskreis	



„Neue“ Geschäftsmöglichkeiten für das Informationsmanagement

	Geschäftsfeld	zu schaffende Voraussetzungen	Investition
1.	Beratung bei der „Soft“- Strukturierung von Informationen (Informationsbaum, -hierarchie, - strukturen,- „Logiken“, Semantik usw. Beratung bei der „Hard“- Strukturierung von Informationen (erforderliche, geeignete Hardware und Software)	Qualifizierung von Beratern	Schätzung:
2.	Programmierung der Infotheken (Kontexte) für Test der Infotheken (Kontexte), Informations-Datenbanken	Qualifizierung/Einweisung von Programmierern, Anschaffung entsprechender Software und evtl. Hardware, Anschluss ans Datennetz der Auftraggeber,	pro Person ca. pro Tool ca. ???
3.	Einweisung der Mitglieder von Arbeitskreisen in die Hard- und Software	Akzeptanz und Spielregeln	keine zusätzlichen
4.	WEB-Design erstellen	Qualifizierung/Einweisung von Programmierern, Anschaffung entsprechender Software und evtl. Hardware, Anschluss ans Datennetz der Auftraggeber,	Zusammenarbeit mit Designer-Agenturen und WEB-Beratern pro HOME-PAGE ca. ... (kann Fachbereich weiterberechnet werden)
5.	Programmierung der Internet- Präsenz der Daten und Informationen	Qualifizierung/Einweisung von Programmierern, Anschaffung entsprechender Software und evtl. Hardware, Anschluss ans Datennetz der Auftraggeber,	mit 4 abgedeckt evtl. Zusammenarbeit mit externen Experten (Zukauf bei Spitzenbedarf)
6.	Organisation der elektronischen Kommunikation (Foren, Chat, usw.)	Qualifizierung/Einweisung von Programmierern, Anschaffung entsprechender Software und evtl. Hardware, Anschluss ans Datennetz der Auftraggeber,	mit 4 abgedeckt, Zusammenarbeit mit dem Intra-/bzw. Internet- Team.



Schritte/Maßnahmen/Vorgehensweisen:

Ausschreibung des Vorhabens (Interessierte interessieren)	
Bildung des ■ Beraterteams ■ Programmiererteam für Infothek (Kontexte) ■ Programmiererteam für Internet/Intranet, Clouds	
Qualifizierung des Beraterteams auf dem Feld des Informationsmanagements (Methodik und Didaktik der Information)	
Qualifizierung des Programmiererteams für Infotheken, Kontexte und Clouds	
Qualifizierung des Programmiererteams für Internet/Intranet, Kontexte, Clouds und soziale Medien	
Ausschreibung der Leistungen	
Akquisition von „Pilot“-Aufträgen mit Bildung von entsprechenden Arbeitskreisen und Qualitätssicherungsteams	
Sicherstellung der methodisch-didaktischen und DV-methodischen Beratung und Begleitung während der Pilotaufträge	