

Von Informationsriesen und Wissenszweigen

„**Informationsüberfluss und Kommunikationsmanko**“
oder: „**wir haben zwar alles aufgeschrieben, aber keiner liest es!**“

Stöhnen auch Sie manchmal unter der Informationsflut, die täglich über Ihren Schreibtisch und über Ihren Bildschirm hereinbricht?

Die Fakten

Hier ein Auszug aus einer **Studie der Universität von Berkeley**, die im November 2003 veröffentlicht wurde

(Das Projekt wird von dem Chiphersteller Intel, von Microsoft Research, dem Computerhersteller Hewlett-Packard sowie dem Speicherhersteller EMC unterstützt)

*Im Jahr 2002 hat **jeder Mensch** - ausgehend von 6,3 Milliarden Erdbewohnern - durchschnittlich **800 Megabyte** aufgezeichneter Daten produziert (Hinweis: 1 CD voller Daten)*

*.... auf Papier festgehalten ergäbe das **pro Person etwa 10 Regalmeter Bücher**...*

*....Innerhalb nur eines Jahres wurden 2002 rund fünf Exabytes (10^{18} Bytes=Buchstaben) **neuer Informationen** auf Papier, Film und auf magnetischen oder optischen Speichern gesichert...*

*... Von 1999 bis 2002 beträgt die **jährliche Steigerung** ca. 30 Prozent ...*

*....Die Datenmenge entspricht nach Angaben der Forscher etwa **allen Wörtern, die Menschen jemals gesprochen haben**.*

Information und Kommunikation der letzten Jahre

Intranets und Extranets sollten uns in den 90er Jahren helfen, die Informationsflut in den Griff zu bekommen – E-Mail und Mobiltelefone sollten die Kommunikation erleichtern.

Heute verlieren nicht nur viele Mitarbeiter sondern auch so manche Führungskraft leicht den Überblick über die ganzen Papier- und Datenberge. Der Meetingtourismus tut ein übriges dazu, dass sich so mancher am Abend fragt, ob er angesichts des vergeudeteten Tages nicht besser gleich zu Hause geblieben wäre.

Die Herausforderungen des 21. Jahrhunderts

Verschwimmende Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit

Während man bis vor kurzer Zeit noch glaubte, dass steigende Produktivität zu stetig kürzeren Arbeitszeiten führen würde, erleben viele Wissensarbeiter heute das genaue Gegenteil:

- ✗ Die Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit werden immer unschärfer und verschwimmen ineinander
- ✗ man ist in beiden Bereichen vor allem mit der Erstellung, der Verarbeitung und der Weiterleitung von Informationen beschäftigt

Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, die Balance zwischen Arbeit und Freizeit neu erlernen zu müssen.

Neue Formen der Kommunikation

Gegenüber den aus Feudalismus und Militär abstammenden Machtpyramiden der Industriegesellschaft: "oben Würdenträger, unten Innovationsträger und dazwischen Bedenkenträger" (Thomas Middelhoff) - sind Netzwerke aus **kleinen, relativ autonomen Einheiten**, in denen **jeder Knoten mit jedem anderen kommunizieren kann (soll und darf)**, Organisationsformen mit ungleich größerer Innovationsfähigkeit.¹

»Information ist, was man zum Handeln braucht« (Peter F. Drucker)

Die Führungskräfte müssen ihre Aufgabe als „Informationsmanager“ für sich und für ihre Bereiche abdecken und durch effiziente Information und Kommunikation sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter all jene Informationen haben, die sie zur Bewältigung der immer komplexer werdenden Aufgaben brauchen. Dazu zählen sowohl die Überblicksdaten (oder „Prozesskenntnisse“) als auch die detaillierten Arbeitsanweisungen für ihren Bereich. Dieses Informationsmanagement ist **nicht delegierbar!**

Fit für das neue Zeitalter der Kreativität

Der **Verfügbarkeit von Informationen** kommt in der Informationsgesellschaft eine Schlüsselrolle zu: Zur erfolgreichen Umsetzung ihrer Ziele braucht die Unternehmensführung steuerungsrelevante Informationen. Eine nach innen gewandte Sichtperspektive der Informationsverarbeitung muss deshalb zu einer ganzheitlichen Sicht mit Blick auf den Wandel von Märkten, Zielgruppen und Bedarfshaltungen von Kunden erweitert werden.

Mehr IT = Mehr Business

Die Gleichung **»Mehr IT = Weniger Kosten«** der 90er-Jahre muss sich erweitern zu **»Mehr IT = Mehr Business«**. Der Weg diese Umbaus bedingt auch den Wandel von **»Gießkannen-Informationen«** hin zu empfangenorientierter Information.

Fazit

Im neu anbrechenden Zeitalter der Kreativität wird nicht der Schnellere der Gewinner sein, sondern derjenige, der seine Informationen im Griff hat und dadurch Zeit für Kreativität und Umsetzung hat.

Der Lösungsansatz

Um den gesamten Wertschöpfungsprozess in Zukunft effizient und flexibel zu halten, ist ein ganzheitlicher Ansatz unumgänglich.

Der Schwerpunkt liegt auf der Generierung von Wissen und dessen rascher Umsetzung im Sinne eines effizienten **Business Intelligence-Kreislauf** (aus Daten Information machen – Informationen zu Wissen verdichten – diese Wissen in Aktion umsetzen – diese Aktion macht uns erfolgreich und liefert wieder Daten).

Wissensmanagement

Die Erzeugung von Wissen ist **DIE** Kernkompetenz jeder erfolgreichen Organisation.

¹ Ulrich Klotz / IG Metall (2002); „Arbeit zwischen Industrie und Informationsökonomie“, „Netzwerk europäische Lernprozesse“

Informationsmanagement

Im Informationsmanagement ist Wissen Aktiv und Passiv verfügbar.

Dabei ist zu beachten, dass dieselbe Kerninformation in zumindest zwei Expertenstufen (Anwender und Spezialisten) verfügbar ist.

Effiziente Kommunikation ist die **Basis der Wissensgenerierung und der Informationsweitergabe.**

Die erste Säule ist ein **offenes Kommunikationsklima**, das keine wichtigen Informationen untergehen oder versanden lässt, die zweite Säule ist eine **effiziente und straffe Meetingkultur**, die „kostennutzeneffizient“ ist.

Umsetzung

Die beschriebene Lösung wird mit den Mitarbeitern des Unternehmens in folgenden Blöcken umgesetzt:

- ✍ Analyse der bestehenden Informationsflüsse
- ✍ Kommunikationsanalyse und Vereinbarung von Kommunikationsstandards
- ✍ Definition des „Business Intelligence-Kreislaufs“ (BIK)
- ✍ Auswahl und Bereitstellung der benötigten Tools und Systeme
- ✍ Implementierung der bestehenden Prozesse in den BIK

Um die Nachhaltigkeit der Lösung zu gewährleisten, wird empfohlen, nach Abschluss der Umsetzung durch ein „crossfunktionales Team“ die Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen im nachfolgenden Tagesbetrieb sicherzustellen.

Über den Autor

Bruno Resi, geboren 1961 in Hall in Tirol, beschäftigt sich seit Jahren mit den Themen „effiziente Informationssysteme“. Seit 2004 selbstständiger Unternehmenscoach mit den Schwerpunkten „Kommunikation, Informations- und Wissensmanagement“. Starke Praxisbezug liefern berufliche Erfahrungen aus der Groß-EDV, der EDV-Anwenderbetreuung, Organisator in einem großen Finanzdienstleistungsunternehmen und langjährige nebenberufliche Tätigkeit als EDV-Berater.

Zu erreichen unter office@resi.co.at