

Informationen und Wissen managen

Die Reorganisation der Verwaltung ist Teil eines umfassenden Veränderungsprozesses in der Gesellschaft, mit dem sich Deutschland den unterschiedlichen Herausforderungen des 21. Jahrhunderts stellt. Wesentliche Charakteristika sind dabei die durch die modernen Technologien verursachte Entwertung traditioneller menschlicher Arbeit und eine gegenüber den Fortschritten in der Technologie nicht adäquate Entwicklung der intellektuellen und sozialen Humanpotentiale in ihrer Breite. Es ist eine der großen Herausforderungen unserer Zeit, diese Diskrepanz nicht weiter zu verschärfen- sowohl, um Verwerfungen zu vermeiden, als auch, um Entwicklungen weiter Vorschub zu leisten.

Für das an diesen Prozessen beteiligte Humankapital stellen Neuorientierungen, die Erhöhung der Komplexität und die Prozessgeschwindigkeit erhebliche Herausforderungen dar. Es muss selbst Veränderungsprozessen ausgesetzt werden, deren Erfolg maßgeblich die Qualität des Gesamtprozesses als auch das Prozessergebnis beeinflusst. Der Weg ist wesentlich für das Ergebnis im Ziel.

Auch vor dem Hintergrund geringer werdender finanzieller Mittel gewinnt die Auseinandersetzung mit der Qualität dieser Veränderungsprozesse an Bedeutung. Das gilt überall dort, wo Humankapital zum Einsatz kommt- in den Leitungsstrukturen und den ihnen zuarbeitenden Bereichen, in den Fachabteilungen, die sich immer komplexeren Fragestellungen ausgesetzt sehen und ebenso in den Servicebereichen, deren Dienstleistungsqualität ein wesentliches Aushängeschild der Verwaltung darstellt.

Ein wesentlicher Prozess ist das Management von Informationen und Wissen. Dieser Prozess beeinflusst elementar jegliche Prozesse, in denen Humankapital seine Wirkung entfaltet. Dieser Prozess existiert sicher, seit dieses bewusst seine Umwelt gestaltet. Er bekommt aber in Gegenwart und Zukunft eine exponential steigende Bedeutung, weil Komplexität und Beschleunigung der Prozesse und die Umfänglichkeit des zu Verwaltenden

- durch die Technologie in einem Maß beeinflusst wurden, der das Schrittmaß, in dem sich Humankapital entwickelt, übersteigt ,
 - eine Ablage von Informationen und Wissen auf elektronischen Medien erfordern und menschliche Fähigkeit zunehmend überfordert ist, selbst die Links zu diesen Ablagen zu verwalten,
-

- die Nutzung dieser Ablagen- historisch gewachsen-, durch eine starke Segmentierung und eine in Blick auf die Handlung nicht optimierte Form stark erschwert,
- zu einem Widerspruch zwischen der möglichen Qualität der Wirkung bei Nutzung der hinsichtlich des Prozesses an sich zur Verfügung stehenden Informationen und der im Regelfall zeitkritisch geforderten Leistung führt.

Daher kommt dem Einsatz von Technologie auf Grund notwendiger Wirkung in immer komplexere Situationen in immer kürzerer Zeit eine besondere Bedeutung zu und beeinflusst auch die Wirkung der nicht zu vernachlässigenden Faktoren der Kultur im Umgang mit Wissen sowie der Organisation zu dessen Nutzung. Dieses zu erkennen, fällt offensichtlich oftmals noch sehr schwer,

- weil der diskutierte Ur- Prozess seine klassischen Management- Formen entwickelt hat, auf das Informationszeitalter überträgt und insofern selbst eines Veränderungsprozesses bedarf,
- die Motivation für diesen Veränderungsprozess schon allein dadurch nicht befördert wird und ein Reengineering behindert, als bei der Beeinflussung dieser Motivation traditionelle Betrachtungen dominieren- „entscheidend ist das, was im Kopf ist“.

Konventionelle Methoden des Wissensmanagements wie die unterschiedliche Formen der Bereitstellung von Informationen, der zwischenmenschlichen Kommunikation und des konventionellen Lesens müssen durch Technologien zur besseren Aufbereitung des Wissens ergänzt werden, weil sich durch die unaufhörlich wachsende Informationsflut zunehmend Belastungs- und Nutzungsgrenzen aufbauen. Dieses gilt insbesondere für die 90 % an Informationen, die nach Gardner in Form von Dokumenten existieren und deren bessere Nutzung nicht durch die Einführung von Dokumentenmanagementsystemen oder Portalen beantwortet werden kann.

Der Prozess der Informationsgewinnung und –verarbeitung ist hierbei bisher mit erheblichem Zeitaufwand verbunden und behindert die Generierung neuen Wissens. Dieser Tatbestand beeinflusst zunehmend auch die Nachhaltigkeit von Bemühungen, durch Motivation bzw. vielfältigste Bemühungen der Aus- und Weiterbildung das Humankapital in den Prozessen wirksamer zum Einsatz zu bringen.

Insofern ist der Einsatz von Werkzeugen zur besseren Informations- und Wissensversorgung und –Nutzung eine hochaktuelle und eine der begleitend entscheidend und zum Teil zunächst zu lösenden Fragestellungen, will man die Modernisierung der Verwaltung bestmöglich und zeitkritisch erfolgreich bewältigen. Der Wirksamkeit der Verwaltung kann durch eine effiziente Informationslogistik

erheblich gesteigert werden. Dabei verdienen die folgenden Fähigkeiten eine besondere Beachtung.

- Bewältigung der Informationsmengen und ihrer Nutzung- dezentral, zentral oder extern verfügbare, dynamisch sich entwickelnde oder konsistent verfügbare multimediale Informations- und Wissensbestände effektiv verwalten
- Infrastrukturen aus Individuen oder Strukturen von Individuen als bereitstellende Träger oder Nutzer von Informationen bestmöglich zu unterstützen und zu versorgen
- Initiierung und konstante Beibehaltung eines lebenslangen Lernens mit allen Folgen hinsichtlich der Fähigkeiten zur Einstellung auf sich ändernde Bedingungen und zu ihrer Beeinflussung- z. Bsp. sich vermindernde Innovationsfähigkeit
- Abbildung von Top Down- Szenarien auf das Individuum- z. Bsp. bei der Wirksamkeit von miteinander wirkenden Strukturen
- Umsetzung von Bottom Up- Szenarien- z. Bsp. Einbeziehung individuellen Wissens und individueller Fähigkeiten innerhalb von Strukturen

Für die Realisierung dieser Fähigkeiten ergeben sich einige grundsätzliche Bedarfe.

- Nutzerfreundliche und hochgradig automatisierte Verwaltung multimedialer Datenbestände wie Papier, e- Mails, Dateien, Internetseiten, Datenbanken
- Einheitliche und einfach bedienbare Ergonomien
- Leistungsfähige Suchmechanismen
- Einfach bedienbare Standardprodukte in Windows-, Client- Server- und WEB-konformen Ergonomien sowie modulare Integrationsfähigkeit in Verfahren wie Outlook und Lotus sowie komplexen Systemansätzen

Monolithische Systemansätze werden den benötigten Fähigkeiten nicht gerecht werden. Auch in Blick auf eine sich eher evolutionär entwickelnde Systemlandschaft bedarf es der Integration derartiger Fähigkeiten in die verschiedenen Systemumgebungen.

Aufbauend auf allgemeinen informationslogistischen Strukturen lassen sich vielfältigste Teilprozesse ableiten, die den allgemeinen Prozess des Managements von Informationen und Wissen auf die konkreten Bedarfe des Nutzers hin weiter qualifizieren. Beispielhaft seien genannt:

- Ontologien
-

- Push- und Pull- Strategien
- Agenten- Technologien
- Visualisierung

Mit Mirakel[®] steht eine Produktpalette und Entwicklungsplattform zur Verfügung, die in einzigartiger Weise den einzelnen Mitarbeiter durch eine bessere Informationsversorgung unterstützt und ihn darüber hinaus in komplexe informationslogistische Strukturen einbinden kann.