

Information Management

Autor(en): **Wyss, Edmond G.**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido-R : Revue**

Band (Jahr): **9 (1994)**

Heft 1

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-771669>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Information Management

Edmond G. Wyss

Der Begriff Information Management taucht in der Literatur schon seit etwa zehn Jahren auf. Über seine Umschreibung bzw. Definition herrscht heute noch Uneinigkeit, weil durch die rasche technische Entwicklung bedingt eine klare Festschreibung nicht möglich ist. Trotzdem zeigt der evolutionäre Ausbau der Informationsverarbeitung generell eine Tendenz hin zum Information Management. Denn die durch die stetige Weiterentwicklung der elektronischen Mittel immer komplexer werdende Welt der Information und Kommunikation verlangt ein übergeordnetes Konzept zur Bewältigung der mannigfaltigen Anforderungen, die an die Aufbereitung und den Transport der Information gestellt werden. Der Autor hat versucht, aus dem Stoff von elf willkürlich ausgewählten Arbeiten aus der einschlägigen Literatur ein Bild des Information Management zu zeichnen.

Le concept d'«information management» est apparu dans la littérature professionnelle depuis déjà environ dix ans. Aucune définition ne fait aujourd'hui l'unanimité, parce qu'il est impossible de décrire ce concept correctement, en raison des contraintes dues aux développements techniques rapides. Malgré cela, la gestion de l'information, en pleine évolution, démontre de manière générale une tendance à se rapprocher du concept d'«information management». En effet, le monde de l'information et de la communication, qui devient toujours plus complexe en raison du développement constant de l'électronique, nécessite un réajustement pour permettre la maîtrise des exigences variées de la préparation et de la diffusion de l'information. L'auteur a tenté de dresser le portrait du concept d'«information management» sur la base de onze articles professionnels choisis arbitrairement.

Il concetto di «information management» ha fatto la sua apparizione nella letteratura professionale già da due anni. Nessuna definizione ottiene oggi l'unanimità poiché è impossibile descrivere correttamente questo concetto a causa delle costrizioni dovute ai rapidi sviluppi tecnici. Ciò nonostante, la gestione dell'informazione in piena evoluzione, dimostra in generale una tendenza ad avvicinarsi al concetto di «information management». Infatti, il mondo dell'informazione e della comunicazione che diventa sempre più complesso a causa del costante sviluppo dell'elettronica, necessita di un adeguamento per permettere di padroneggiare le varie esigenze della preparazione e della diffusione dell'informazione. L'autore ha tentato di tracciare il ritratto del concetto di «information management» sulla base di undici articoli professionali scelti arbitrariamente.

Gehen die Bibliothekare in den neunziger Jahren äquivalente Partnerschaften mit anderen Berufen ein? Welches sind die Anforderungen an eine neue Art von Bibliothekaren? Können wir neue und notwendige Aufgaben in einer zunehmend komplexen Welt lösen, die scheinbar nur durch Informationsaustausch funktioniert und die von der Informationsmasse überrannt wird? Kann ein Walross ein Einhorn werden – können

wir, sollen wir uns in Information Managers verwandeln? Ich glaube, die Antwort ist – ja!

Allgemeines*

Information Management (IM) ist eines dieser Schlagworte, die mit fast magischer Bedeutung gebraucht werden. Es tauchte schon vor etwa zehn Jahren in der Literatur auf und wurde (und wird immer noch!) für die Bezeichnung der verschiedensten Bereiche verwendet. So zum Beispiel für die Nutzung von Datenbankdiensten, für die interne Organisation des Informationsflusses in einem Betrieb, für die Entwicklung von Hardware und Software, für die Bearbeitung von Informationsquellen usw.

Die zunehmende Bewusstwerdung der Information (Explosion der Menge von Daten und Meldungen), beschleunigter Zugriff und steigendes Verlangen nach Daten/Informationen, Vermehrung der Methoden und Technologien – alle diese Dimensionen verlangen in zunehmendem Masse eine dynamische und ganzheitliche Betrachtungsweise der Situation. Aus dieser Lage heraus hat sich das Information Management gebildet, das in der professionellen Tätigkeit der Informationsfachleute eine immer grössere Bedeutung erlangt.

Gegenwärtig liessen sich etwa drei «Informationswelten» unterscheiden, die aber der Tradition nach getrennt betrachtet werden:

- Die erste ist die uns vertraute Literaturwelt der Bibliotheken und Archive. In ihr wird Information hauptsächlich in schriftlicher Form angeboten. Für die Benutzung steht eine sinnvolle Organisation zur Verfügung.*
- Die zweite ist die Dokumentenwelt der Informations- und Dokumentationszentren. Hier werden Informationen gesammelt und gespeichert, aber auf eine andere Art und Weise als in der Literaturwelt. Um hier Informationen zu finden, benötigen wir besondere Werkzeuge.*
- Die dritte Informationswelt ist diejenige der Computer und der Telekommunikation. Hier ist die Information nur in numerischer Form gespeichert.*

In diesen drei «Welten» suchen Fachleute nach effizienten Methoden und Mitteln, die das Sammeln, Bewerten, Speichern und Wiederauffinden des jeweiligen Informationsmaterials erlauben. Es ist offensichtlich, dass in der Zukunft diese jetzt noch weitgehend voneinander getrennt lebenden «Informationswelten» sich organisatorisch näher kommen oder gar verschmelzen werden. Dabei wird die Führung der neuen Organisationseinheiten der jungen Profession des Information Managers obliegen.

* Für die Nummer in Klammern, siehe Bibliographie

Dem künftigen IM versperrt heute noch ein grosses Hindernis den Weg in die Praxis, das nicht so sehr im mangelnden Willen zur Veränderung liegt, als vielmehr im unklaren Bild über das IM – was ist es genau, welchen Einfluss wird es auf die Organisation, die Arbeitsabläufe und die Gesellschaft haben? Wie sieht die Zukunft aus?

Was umfasst Information Management?

Um sich eine Vorstellung von IM machen zu können, ist es zunächst sehr wichtig, sich über die von IM zu erfüllenden Funktionen klar zu werden. In der Literatur sind zum Teil unterschiedliche Beschreibungen zu finden. Ich möchte hier nur auf eine, wie mir scheint umfassende Darstellung eingehen(10).

IM wird sehr oft als das strategische Management in einem Betrieb, einer Firma oder Organisation als Mittel gesehen, mit dessen Hilfe Vorteile gegenüber der Konkurrenz zu erlangen sind. Das ist hier nicht gemeint! Vielmehr ist IM als übergeordnetes Konzept zu werten, das unter anderem das Management von Medien, Informationssystemen, Informationsquellen, sowie die Personalplanung und entsprechende betriebswirtschaftliche Aspekte miteinschliesst.

In Unternehmen oder in der öffentlichen Verwaltung, aber auch in Bibliotheken und Dokumentationsstellen ist das IM auf den verschiedensten organisatorischen Stufen anzutreffen. Sie sind etwa:

1. Stufe Unternehmensstrategie
2. Stufe Unternehmensorganisation
3. Stufe operationelle Organisation
4. Stufe personelle Organisation

Auf diesen Stufen (1–4) nimmt das IM alle Funktionen wahr, die der Aufbereitung, Bereitstellung und Verteilung aller für die jeweiligen Arbeitsabläufe nötigen Informationen dienen. Sie stellen auch einen geeigneten Raster zur Unterbringung der angesprochenen Funktionen dar. Die nachstehende Tabelle soll diese Zusammenhänge veranschaulichen(10):

Responsibilities/functions of information management

| Level | Responsibilities/functions |
|---------------------|--|
| Corporate Strategic | <ul style="list-style-type: none"> – Determination of strategic information needs. – Direction of overall development of information resources for improved organizational and strategic decision-making. – Co-ordination of the organization's access to and dissemination of information related to accomplishment of goals and objectives. |
| | <ul style="list-style-type: none"> – Facilitation of the exchange of organizational information (e.g. information technology infrastructure) related to the organization's interaction with the environment for planning purposes. – Formulation of organizational information policy. Management (e.g. planning, organizing, |

| | |
|----------------|---|
| Organizational | <ul style="list-style-type: none"> – Determination of organizational information and marketing needs. – Planning/design and evaluation of information systems. – Information consultation. – Information education. – Organizing an information system. – Co-ordinating and carrying out the information policy. – Making an inventory of information entities in the organization. – Determination of value and cost of information. – Provision of an information technology infrastructure. |
| Operational | <ul style="list-style-type: none"> – Generation of information. – Determination of information needs. – Identification and procurement of information. |
| Personal | <ul style="list-style-type: none"> – Arranging, making accessible, protecting and storing information. – Retrieving, analysing, filtering, evaluating, packaging of information. – Dissemination and reproduction of information. – Marketing information. – Keeping archives and disposing of information. – Use of information. |

Erläuterungen:

Die Tabelle ist absichtlich nicht ins Deutsche übersetzt, in der Annahme, dass die englischen Begriffe und Ausdrücke den Inhalt des Originales besser zum Ausdruck bringen. Sie stellt eine Grundlage dar und erhebt nicht Anspruch auf Vollständigkeit.

1. Die verschiedenen Ebenen des IM sind als Kontinuum dargestellt (durch den Pfeil angedeutet); eine strenge Abgrenzung ist nicht möglich.
2. Auf den operationellen und personellen Ebenen dominieren Aktivitäten, die direkt mit den Informationsprozessen zu tun haben.
3. Auf den organisatorischen und strategischen Ebenen dominieren Aktivitäten, die das Management betreffen (Planung, Führung, Motivation, Betriebswirtschaft usw.).

Das IM fördert und erleichtert die typischen Abläufe im Informationskreislauf, die mit der effizienten und ökonomischen Verbreitung von Information gekoppelt sind. Obwohl das IM im Grunde aus der Computerwissenschaft und der Managementlehre (von der es sehr viele Elemente aufgenommen hat) hervorgegangen ist, hat es eine engere Beziehung zur traditionellen Bibliothek oder Dokumentationsstelle als zur reinen Datenverarbeitung.

Deshalb spricht das heutige IM auch Perspektiven an, die von der Tradition nicht beachtet worden sind, nämlich:

- totale Einbeziehung der Information als Versorgungsgrundlage,
- andere Informationstypen als nur die schriftlichen Medien,
- Informationsgehalt ist wichtiger als das Medium (Gefäss!),
- Oekonomie der Information,
- Marketing der Information,
- Verantwortlichkeit und Verlässlichkeit des Information Managers.

Auch heute noch erhalten manche Träger der Führungsentscheidungen nicht die richtige Information, nicht am rechten Ort und nicht zur richtigen Zeit – und das trotz Computer, Telekommunikation, Bildplatte und Compact Disk. Warum? Weil effizientes IM nicht automatisch aus dem Ankauf der neuesten, schnellsten und raffiniertesten Computertechnologie hervorgeht!

Definitionen

Momentan erweist sich die Suche nach einer abschließenden Definition von Information Management als ziemlich fruchtlos. Denn die heute in der Literatur angebotenen Definitionen sind, gemessen und bewertet an der Wirklichkeit, unergiebig und zeigen untereinander kaum Übereinstimmung. Der Weg dahin führt wohl zuerst über die intensive Auseinandersetzung mit den täglichen Obliegenheiten und Problemen zum Wissen über das Phänomen Information und die Erfahrung im Umgang damit. In dem wir uns um das vertiefte Verständnis dieser Kenntnisse bemühen, wird sich wohl eine gültige Rahmendefinition auf natürliche Art und Weise herausbilden. Abschliessend wird sie aber nie sein, denn der technische Fortschritt und die Wandlungen in den gesellschaftlichen Strukturen werden immer Anpassungen verlangen.

Trotzdem möchte ich für die Leserschaft drei in der Literatur gefundenen Definitionen in geraffter Form hier anführen. Bei ihrem Lesen entsteht manchmal der Verdacht, dass sie aus der Sicht des entsprechenden Betriebes formuliert worden sind. Definitionen sollen aber allgemein für Archive, Bibliotheken und Informations-/Dokumentationsstellen Gültigkeit haben.

1. *IM definiert als Planung, Aufbau, Betreuung und Bewertung von kosteneffektiven Informationssystemen mit dem Ziel, für die Unternehmung (Gruppen oder Individuen) ein breites Informationsangebot zu gewährleisten(4).*
2. *IM definiert sowohl als Management der Informationsprozesse als auch Management der Datenquellen(3).*
3. *IM definiert als ökonomische und effiziente Koordination der Produktion, Kontrolle, Speicherung, Wiederauffinden und Verteilung von Information, aus internen und externen Quellen, mit dem Zweck der Verbesserung der Leistungen im Unternehmen(1).*

Schlussbetrachtung

IM stellt ein sich ständig entwickelndes Konzept dar, in das immer neue Elemente aus Disziplinen, wie Informationswissenschaft, Computertechnologie, Informatik und Managementlehre, einfließen.

Da das Umfeld der Bibliotheken, Archive und Informations-/Dokumentationsstellen sich rasch ändert, muss das Wissen über die Eigenschaften der Information und wie sie von den Menschen verwendet wird, mit dem Wissen über die Kommunikationstechnologien, im weitesten Sinn verstanden, kombiniert werden.

Zusammenfassend könnte man das Konzept Information Management etwa so beschreiben:

Es umfasst drei sich überschneidende Teilbereiche:

1. *Kommunikations-Management: Bereitstellen einer optimalen kommunikativen Infrastruktur zum externen und internen Transport von Informationen.*
2. *Informationsquellen-Management: Sicherstellung des Zugriffs auf die in der Organisation benötigten Informationen. Zentrierung der Kompetenzen betreffend Aufbewahrung, Speicherung, Beschaffung, Abruf von Informationen.*
3. *Informationsverarbeitungs-Management: Sicherstellung der optimalen Verarbeitung der einlaufenden Daten und deren Überführung in Formen, die der verlangten Information entsprechen.*

In diesen Teilbereichen sind, je nach Gewicht und Zweck, die Gebiete des Marketing, der Betriebswirtschaft, der Werbung und der elektronischen Technologien anzutreffen.

Zur Lösung der vielfältigen Aufgaben des IM sind entsprechend ausgebildete Spezialisten gefragt. Das Thema Ausbildung wäre in einem gesonderten Artikel zu beschreiben. Doch findet man, vor allem in der Literatur des englischen Sprachraumes, Konzepte zu Schulungskursen und deren Lehrinhalte. Nach Meinung verschiedener Autoren sind Generalisten eher für die Profession des Information Managers geeignet als Leute mit einer zu speziellen Ausbildung. Und vor allem sind pragmatische Lösungsansätze für die Probleme wichtiger als ein zu theoretisches Vorgehen.

Der Trend im weiten Feld der Informationsverarbeitung zeigt eindeutig in Richtung Information Manager. Es kann nur eine Frage der Zeit sein, bis diese neue Profession die gesellschaftliche Akzeptanz erlangen wird. Anlass zu Streitgesprächen wird allerdings die Bezeichnung dieses Berufes sein, denn die historisch fundierten Begriffe Archivar und Bibliothekar werden kaum durch andere Benennungen, wie eben Information Manager, ersetzt werden.

Nachwort

Diese Betrachtung basiert auf einer Auswahl von Zeitschriftenartikeln aus der Literatur der Jahre 1984–1990.

Die Begriffe Information Management (IM) und Information Manager sind in ihrer englischen Form verwendet. In Klammern gesetzte Ziffern im Text sind Literaturstellen nach Verzeichnis.

Literaturverzeichnis

- (1) BEST D.P., *Int. J. Information Manage.* (1988), 8, 13–24
- (2) BOON J.A., *South Afr. J. Libr. Inf. Sci.* (1990), 58 (4), 319–327
- (3) BROADBENT M., *Education for Information* (1984), 2, 209–227
- (4) DANIEL E., *Special Libraries* (1982), 73 (2), 93–99
- (5) DANIEL E., *J. Academ. Librarianship* (1986), 11 (6), 360–364
- (6) DAVENPORT L., *Int. J. Information Manage.* (1988), 8, 255–263
- (7) HORTON F.W., *Inf. Manage. Review* (1988), 4 (1), 59–64
- (8) HORTON F.W., *Inf. Manage. Review* (1989), 5 (2), 49–51
- (9) ROBERTSON S.E., et al. *Int. J. Inform. Manage.* (1988), 8, 55–60
- (10) STANTON R.O., *Inf. Manage. Review* (1989), 5 (2), 13–18
- (11) WHITE H.S., *Library Journal* (1987), 112 (4), 52–53

Anschrift des Autors:

Edmond G. Wyss
Obermoosstrasse 42
3067 Boll

Bücher - Sicherung

- Elektromagnetische Systeme mit Durchgangsbreiten bis 100 cm
- Diskrete Sicherungsetiketten, deaktivierbar & reaktivierbar
- Sicherungsrahmen für VC /MC/ CD mechanisch & elektronisch gesichert
- CCTV-Kamera-Ueberwachungssysteme
- Schneller & zuverlässiger Service in der ganzen Schweiz
- Weltweit Nr. 1 für Warensicherung

**Sensormatic AG, Gewebestr. 8, 6330 Cham,
Tel. 042 / 41 72 41, Fax 042 / 41 40 04**

 **Sensormatic**

Courtiers et consultants en information

Laurette Daves, Laurence Longchamp

Le monde documentaire a considérablement évolué ces dernières années. A coté des tâches traditionnelles d'acquisition, d'identification et de conservation des documents, sont apparus de nouveaux domaines d'activité: l'analyse, la réécriture et la synthèse d'information, l'aide et la recherche pour le lecteur/client, la conception de systèmes d'information, en tant qu'expert-conseil. De nouveaux métiers sont nés: courtier et consultant en information.

Ces deux nouvelles professions firent l'objet d'un travail de diplôme à l'Ecole Supérieure d'Information Documentaire, base de cet article.

Die Welt der Dokumentation ist in den letzten Jahren in Bewegung geraten. Neben den Aufgaben der traditionellen Erwerbung, der Erfassung und der Bewahrung der Dokumente sind neue Aktionsfelder auf der Bildfläche erschienen: die Auswertung, die Retrokonversion und die Verbundkataloge, die Datenbankabfrage und die Abfragemöglichkeiten für Benutzer, die Konzeption der Informationssysteme sowie die Expertenberatung.

Neue Berufszweige sind entstanden: Informationsvermittler und -berater.

Il mondo della documentazione ha subito una notevole evoluzione in questi ultimi anni. Accanto ai compiti tradizionali di acquisizione, di identificazione e di conservazione dei documenti, sono apparsi nuovi campi di attività: l'analisi, la riscrittura e la sintesi dell'informazione, l'aiuto e la ricerca per il lettore/cliente, la creazione di sistemi d'informazione come esperti-consulenti. Nuove professioni sono nate, come quelle legate alla consulenza nell'informazione.

Courtier en information¹

Bref historique

La notion de courtage en information est intervenue en 1937 déjà avec la création de la société française SVP. Cette activité prospère depuis une quinzaine d'années aux Etats-Unis. Son développement au Royaume-Uni y est ultérieur d'environ cinq ans. Elle s'étend progressi-

¹ Les chiffres en indice, précédés de la lettre «B» indiquent le numéro de la référence bibliographique figurant dans la bibliographie.