

Zeitschrift: Arbido
Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz
Band: 18 (2003)
Heft: 4

Artikel: "98 Prozent der Informationen, die auf uns 'einschlagen', gehen ungefiltert an uns vorbei"
Autor: Sieber, Diego / Hagmann, Jürg
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-769900>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

«98 Prozent der Informationen, die auf uns «einschlagen», gehen ungefiltert an uns vorbei»

■ **Diego Sieber**
Verkaufsleiter Pentadoc
Schweiz GmbH, Zürich



Arbido: Wenn man die Zukunft der I+D-Professionals diskutiert, vergisst man oft den Bereich des Dokumentenmanagements bzw. den sinnvollen und praktischen Umgang mit Dokumentenmanagement-Systemen (DMS), weil dieser Bereich nicht in erster Linie auf den Inhalt der Information im klassischen Sinne der Bibliotheken und Dokumentationszentren fokussiert. Nichtsdestotrotz gibt es ein grosses Potenzial in diesem Bereich, der von den I+D-Professionals noch zu wenig entdeckt zu sein scheint.

Diego Sieber: Das folgende Zitat verweist auf die allseits bekannte Problematik: «Schon eine normale Wochenendausgabe einer Tageszeitung enthält heute mehr Informationen, als eine durchschnittliche Person im 17. Jahrhundert während ihres ganzen Lebens aufgenommen hat».

Diese Feststellung ist banal, verweist aber im innerbetrieblichen Kontext auf die Probleme der Wissens- und Informationsverarbeitung und diese harren immer noch einer besseren Lösung, obwohl gewisse Fortschritte erzielt worden sind. Das Potenzial ist jedoch nach wie vor riesig, aber es muss auch erkannt und vermehrt ausgeschöpft werden.

Zu Ihrer Frage bezüglich des «Vergessens»: Vielleicht ist es eine Fragestellung der Komplexität wie z.B. von Videos, E-Mails, Audios, Briefen etc., die organisiert abgelegt und verwaltet werden müssen. Warum macht man es nicht? Weil man sich nicht mit den verschiedenen Angeboten auseinander setzen mag und der ROI (Return on investment) vielleicht nicht beziffert werden kann, da das Wissen in diesen Bereichen fehlt.

In der Regel sind es ja lang laufende, komplexe Projekte, die eine vertrauensbasierte Zusammenarbeit zwischen dem DMS-Anbieter und dem Auftraggeber voraussetzen, enormes Wissen absorbieren

und die sowieso schon knappen Ressourcen komplett aufbrauchen würden.

Meines Erachtens muss DMS schon an den Hochschulen und Fachhochschulen vermehrt auf der technischen Seite geschult werden. Die Informatiker, die sich aus- und weiterbilden lassen, müssen schon während der Ausbildung für die Thematik DMS und ECM (Enterprise Content Management) sensibilisiert und dahingehend ausgebildet werden. DMS darf nicht mehr belächelnd «stiefmütterlich» behandelt und vor allem auf keinen Fall vergessen werden. Dies erreichen wir nur mit Akzeptanz und Bewusstmachung. Ich bin aber überzeugt, dass ein Umdenken stattgefunden hat und auch weiterhin stattfindet und dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Auf dem DMS-Markt waren die letzten Jahre nicht sehr innovativ. Es ist lediglich vorgekommen, dass mit den neuen Technologien wie Web und XML das Thema DMS bekannter wurde. Diese Technologien wurden integriert oder werden es in absehbarer Zeit sein. Die Einführung des Internets verursacht ein generelles Update von Software und lässt eine Web-Umgebung zum «Muss» werden, ebenso wie XML. Seitdem ist keine deutliche Entwicklung mehr zu vernehmen. Teilen Sie diese Meinung?

Grundsätzlich teilen wir die Meinung, dass durch die weite Verbreitung des Internets und die steigende Anzahl von dezentral organisierten Unternehmen der Einsatz von Web-Client und XML zu einem «Muss» wird. Weitere nennenswerte Innovationen waren tatsächlich nicht zu erkennen.

Gut, einige werden jetzt argumentieren: «Was ist denn mit den Funktionalitäten für ein funktionierendes Knowledge-Management wie z.B. assoziative Suchalgorithmen, Portalen, Collaboration Tools oder eLearning?» Aber die Frage sei hier erlaubt: Sind das wirkliche Innovationen?

Der DMS-Markt hat nach den Zeiten des «Knowledge-Management-Booms» unserer Meinung nach auch dringend eine «Auszeit» benötigt, um die Konsolidierung der bestehenden Plattformen voranzutreiben. Erkennbar ist, dass bei einigen Her-

stellern von DMS-Produkten in Zukunft tatsächlich «Produkte» zu beziehen sind. Ich will damit sagen, dass aus dem Baukasten an einzelnen Funktionalitäten, die oft nur mit sehr hohem Aufwand an Customizing auf Kundenseite zu integrieren waren, langsam ein durchgängiges Tool entsteht, welches in ein bis zwei Jahren dann zu Recht den Namen Produkt tragen darf.

Die Anzahl der Produkte ist auf einem hohen Stand der Vielfalt angelangt, welche eine breite Palette von Modulen und Funktionalitäten anbietet. Welche Charakteristiken weisen diese heute auf?

Schaut man sich derzeit den Markt der DMS-Systeme einmal genauer an, so ist festzustellen, dass durch verschiedene Insolvenzen und Konsolidierungen in den vergangenen Monaten und Jahren eine gewisse Selektion stattgefunden hat und auch weiter stattfinden wird. Gleichzeitig hat die Vielzahl an verfügbaren DMS-Funktionsbausteinen zugenommen. So spricht man heute nicht mehr nur von Dokumentenmanagement, sondern von Enterprise Content Management (ECM).

Dies ist sicher ein weiterer Versuch, das angestaubte Image des DMS im IT-Markt als Grösse neben ERP (Enterprise Resource Planning) und CRM (Customer Relationship Management) zu etablieren.

Langer Rede kurzer Sinn: Es sollte zukünftig nicht die Frage aufgeworfen werden, was es alles an Funktionalitäten gibt, sondern ein Unternehmer sollte sich die Frage stellen: Wie kann ich ECM gewinnbringend in meinem Unternehmen einsetzen? Unsere Erfahrungen haben hier gezeigt, dass oft mit wenig Funktionalität der Grossteil des Nutzens erreicht werden kann. Das berühmte Pareto-Gesetz 80/20 Regel beweist dies immer wieder.

Lassen Sie es mich am Beispiel der Geschichte von K/A/I erklären:

Herr Kai Reiners ist Abteilungsleiter Recht. Er bekommt am Nachmittag eine dringende Aufgabe für den Vorstand. Er macht sich gleich an die Arbeit, schliesslich kann er sich mit der Lösung einige Lorbeeren verdienen.

Um zu einer Lösung zu kommen, braucht er dringend die Infos eines Kollegen. Aber der ist im Urlaub ... und nicht erreichbar. Ausserdem ist sein Büro abgeschlossen. Also: Hausmeister suchen, Lage schildern, Büro öffnen lassen. Das dauert ... 3! Stunden.

Dann steht Kai endlich im Büro und sucht den richtigen Ordner. Aber der Kollege hat ein ganz eigenes Ablagesystem. Die Ordner sind auf ziemlich individuelle Weise beschriftet ganz nach dem Motto «Hauptsache, ich find mich hier zurecht». Nach langem Blättern findet er endlich das richtige Urteil, weiss aber genau, dass dazu wichtige Kommentare verfasst worden sind, die er aber nicht in dem Aktenordner findet. Vielleicht im Computer des Kollegen? Klar!

Zum Computer fehlt ihm aber das Passwort. Aber glücklicherweise gibt es ja ein elektronisches Abteilungslaufwerk.

Hier sind ja die Kommentare! Gott sei Dank ist der Kollege wenigstens einer von der nicht alltäglichen – ordentlichen – Sorte!

Schade ist nur, dass die wichtigen Ergänzungen zum Urteil bei den E-Mails mit seinem ehemaligen Professor liegen. Die sind aber leider auf dem Rechner des Kollegen, der im Urlaub ist und zu dem das Passwort fehlt. Vielleicht sind sie auch auf einer von den vielen unbeschrifteten Disketten auf seinem Schreibtisch. Vielleicht sind sie auch in einem Verteiler an andere Kollegen aus der Abteilung Recht gegangen?

Vielleicht an Kollege Taubert? Aber der legt alles in einem Programm ab, das sowieso keiner öffnen kann ... Tja, vielleicht, vielleicht. Wie soll man da systematisch suchen?

Am besten die Sekretärin fragen. Aber jetzt ist es schon spät, leider. Die Sekretärin des Urlaubers kommt erst morgen früh wieder.

Am nächsten Morgen erster Gang zur Sekretärin. Glück gehabt!

Die Sekretärin hat seit Jahr und Tag einen Stapel Papier zur Ablage, der irgendwie nie kleiner wird. Aber darin befindet sich der ausgedruckte E-Mail-Verkehr. Nicht alle E-Mails, aber wenigstens die wichtigsten!

Jetzt kann Kai endlich mal anfangen, wirklich zu arbeiten! Aber er weiss: So kann es nicht mehr weitergehen. Denn es gibt Infos überall und nirgends. Jeder hat sein eigenes System – manche haben sogar mehrere. Mit denen vom Vorgänger... Nichts ist irgendwo mal komplett und aktuell. Man weiss nicht, wo man anfangen soll zu suchen, und keiner fühlt sich verantwortlich. Wie soll das erst werden, wenn die Kollegen

vom internationalen Recht dazukommen und alles umorganisiert wird?!

Aber wie soll Kai das Problem lösen? Er arbeitet mit dem «Office-Paket» und «Outlook», hat seine lokale Festplatte, das Abteilungslaufwerk, Aktenordner und ein zentral verwaltetes Intranet.

Als E-Mail kam, dachten alle, das sei die Lösung, aber offen gesagt gibt es seither zwar schneller Informationen, aber auch mehr, und keiner weiss wohin mit der Informationsflut.

In der Mittagspause fragt Kai zwei seiner Kollegen und bekommt zur Antwort, dass es dort keinesfalls besser aussieht. Im Gegenteil, bei einem gab es in letzter Zeit mehrmals richtig Krach unter Kollegen, die sich gegenseitig Schuldzuweisungen wegen verschlammter Unterlagen gemacht haben.

Das Thema lässt Kai keine Ruhe und er sucht im Internet nach Lösungen. Bei «Google» findet er unter «Büroorganisation» viele Treffer und wird mit Stichworten wie Knowledge-Management (KM), Workflow-Software, DMS-Systeme, elektronisches Archiv konfrontiert. Aber was ist richtig, was ist gut?

Es kann doch einfach nicht sein, dass man heute im Internet schneller etwas findet als bei seinem Kollegen nebenan!

«Mein Speicherformat ist das Papier, wir werden es niemals vernichten!»

Diese provokative Aussage scheint dennoch ein wenig Wahrheit zu beinhalten. Wie sind die Verhältnisse in der Realität?

Das Papier als Speicherformat – grundsätzlich hat die Aussage ihre Berechtigung. Papier wird sicher noch für lange Zeit als Speicherformat seine Bedeutung haben und es geht auch nicht darum, Papier durch komplizierte elektronische Prozesse abzulösen.

Die Möglichkeiten jedoch, um effizienter, prozessoptimierter und wirtschaftlicher Wissen und Informationen zu «handeln», sind um ein Vielfaches grösser, wenn DMS/ECM dort eingesetzt wird, wo es sinnvoll und auch zeitgemäss ist.

Sehr viele Unternehmen, die z.B. den Knowledge Management-Hype erlebten, mussten erst mal erkennen, was die Basis ist: ein optisches Archiv.

Für die Fachleute ist dies selbstverständlich klar, jedoch liegt meines Erachtens genau in der Selbstverständlichkeit das Problem. Alle wussten, «wir brauchen Knowledge-Management». – Es kann schliesslich nicht sein, dass ich mittlerweile auf dem Internet, z.B. via «Google», Informationen schneller bekomme als in meiner eigenen Firma.

Viele Entscheider, Beeinflusser und Spezialisten hatten jedoch keine Möglichkeit, sich über dieses neue Konzept KM zu informieren.

Es gab und gibt keine Standards, und jeder DMS/ECM-Anbieter möchte seine Hard-, bzw. Softwarelösung verkaufen. Jeder ist – und das ist ja legitim – von seinem Produkt überzeugt, und wenn der DMS-interessierte Kunde Angebote verlangt, ist das Durcheinander perfekt, weil jeder Anbieter sein Produkt als Standard anpreist.

Darum werden solche Aussagen bezüglich Speicherformat nicht verschwinden.

Die Realität zeigt jedoch auch, dass etwas geschehen muss, und ich stelle in der Gesellschaft und Wirtschaft ein Umdenken fest.

Wie sehen Sie die Zukunft?

Der Begriff DMS wurde seit Jahren so verwässert, dass die potenziellen Kunden, aber auch die Wirtschaft diesen Ausdruck nicht mehr hören wollten, da er einfach keine Akzeptanz erreichte.

Meiner Meinung nach muss Dokumentenmanagement «attraktiver» gemacht werden, und vor allem sollte auch in Fachtiteln und Zeitungen berichtet werden, die nicht direkt mit der Thematik DMS eine Allianz haben.

Um das Ganze abzurunden: Ich habe festgestellt, dass bei meinen Gesprächspartnern bezüglich «Papier als Speichermedium» ein Umdenken stattfindet und neue, wirtschaftlich interessantere Möglichkeiten gewählt werden. Die Kunden, die das Papier weiterhin als Speichermedium präferieren, haben entweder Auflagen, dies zu tun, oder sie sind einfach davon überzeugt.

Wenn wir einen guten Job machen, erkennen aber auch die Skeptischen, dass die Wirtschaft umstellt und es zeitgemässe Möglichkeiten gibt. Lassen Sie es mich aber nochmals betonen: Papier wird auch in Zukunft seine Daseinsberechtigung haben, und ob wir in einigen Jahren wirklich markant weniger Papier verbrauchen werden...? Wenn ich das wüsste, wäre ich wohl «ein reicher Mann».

Was muss sich ändern? Bill Jensen hat in seinem inzwischen bekannten Werk «Simplicity»¹ von der «2% challenge» gesprochen. Er wies nach, dass die Informationsmenge, die eine Firma als Entscheidungsgrundlage braucht, durchschnittlich um 2% pro Monat wächst. Das heisst: Wer das Organisations-

¹ Deutsche Ausgabe: Bill Jensen: Einfachheit. Besser, schneller und effektiver arbeiten, München 2000 (Econ)

wissen nicht zu 100% in einem 36-Monats-Zyklus ersetzt und/oder erneuert, ist nicht effektiv wettbewerbsfähig.

Dem kann ich nur zustimmen und im Übrigen die Lektüre dieses Werkes wärmstens empfehlen. Es beschreibt prägnant, dass wir Menschen mit der Informationsflut, die in den letzten Jahren exorbitant zugenommen hat, so nicht mehr umgehen

können. Die Akzeptanz und das Verständnis dieser Problematik wächst jedoch.

98 Prozent der Informationen, die auf uns – ich möchte fast sagen – «einschlagen», gehen ungefiltert an uns vorbei. Jeder von uns muss innert Augenblicken immer Entscheidungen treffen über Wichtig-Dringend-Unwichtig-Nichtdringend. So etwas kann nur noch bewältigt werden,

wenn wir die Technologien im «INFORMATIONSMANAGEMENT»-Zeitalter gewinnbringend für uns einsetzen; denn eines ist sicher: Weniger Informationen werden es sicher nicht. ■

Fragen: Jürg Hagmann

contact:

E-Mail: diego.sieber@pentadoc.ch

GV und Arbeitstagung SVD-ASD

Generalversammlung und Arbeitstagung SVD in Muntelier-Loewenberg, 23. und 24. April 2003

Generalversammlung: Mittwoch 23. April 2003 um 14.15 Uhr, Centre Loewenberg, Ausbildungszentrum der SBB (www.loewenberg-sbb.ch).

Arbeitstagung: Donnerstag, 24. April, ab 9.30 Uhr, Centre Loewenberg. Thema: «Informationssysteme in Dokumentationsstellen und Bibliotheken – wer und was kann bei der Evaluation helfen?»

Bei solchen Prozessen sind fast immer unterschiedliche Unternehmensbereiche involviert: Management, IT-Abteilung, Berater, Informationsspezialisten usw.

Die Arbeitstagung soll aufzeigen, wann wer zu einem solchen Projekt hinzugezogen wird und wie man dabei den Überblick nicht verliert. Am Vormittag stehen einzelne Vorträge und Erfahrungsberichte auf dem Programm, der Nachmittag ist schwergewichtig den Workshops gewidmet.

Tagungsprogramm

9.30 bis 10.15 Uhr: Urs Naegeli (HTW Chur)

- Begrüssung und Einführung
- «Evaluation von Volltextdatenbanken»: Der I+D-Spezialist als Vermittler zwischen Auftraggeber und Informatik-Projektleitung; Erstellung eines Anforderungsprofils für Volltextdatenbanken in einem speziellen Umfeld; Definition der Killerkriterien.

10.15 bis 11.00 Uhr: Bernard Bekavac (HTW Chur)

- «Welche Suchmaschine ist die beste?»: Darstellung der grundlegenden Ranking-Verfahren; verschiedene Evaluationsstrategien und deren Vor- und Nachteile; Aufgreifen der Frage, ob solche Tests aufgrund der Internetstruktur überhaupt Sinn machen.

11.00 bis 11.15 Uhr: Kaffeepause

11.15 bis 11.45 Uhr: Oliver Thiele (Zentralbibliothek Zürich)

- «Aleph im IDS»: Ausgangslage vor der Systemwahl; Ausschreibung, Evaluation, Wahl und deren Begründung; Erfahrungen mit Aleph im IDS

11.45 bis 12.15 Uhr: Stephan Holländer, Gabi Schneider (Kantonsbibliothek Graubünden)

- Einführung in den Workshop: Evaluation von Bibliothekssystemen

12.15 bis 14.00 Uhr: Mittagspause

14.00 bis 15.30 Uhr: Stephan Holländer/Gabi Schneider, Bernard Bekavac, Jürg Hagmann

- «Workshop: Evaluation von Bibliothekssystemen»: Anhand eines Fallbeispiels wird die Ausgangslage präsentiert (Diplomarbeit). Zur Bearbeitung verschiedener Aspekte werden die Tagungsteilnehmenden in verschiedene Gruppen aufgeteilt.

15.30 bis 15.45 Uhr: Kaffeepause

15.45 bis 16.45 Uhr: Fortsetzung des Workshops

16.45 bis 17.15 Uhr: Vertreter der Arbeitsgruppen stellen ihre Ergebnisse bzw. das Erarbeitete vor. Ende der Arbeitstagung

Anmeldung: Sekretariat SVD, Schmidgasse 4, 6301 Zug, E-Mail: protamo@swissonline.ch

Kosten Arbeitstagung: 290.– Fr. SVD/BBS/VSA-Mitglieder, 340.– Fr. Nicht-SVD-Mitglieder.

Assemblée générale ASD et Journée professionnelle à Muntelier-Loewenberg le 23 et 24 avril 2003

Assemblée générale: mercredi 23 avril 2003 à 14.15 heures, au Centre Loewenberg, le Centre de formation des CFF tout près de Morat (www.loewenberg-sbb.ch).

Journée professionnelle: jeudi 24 avril, dès 9 h 30., Centre Loewenberg. Thème: «Les systèmes d'information dans les centres de documentation et les bibliothèques – qui et qu'est-ce qui peut aider lors de l'évaluation?»

Lors de tels processus, ce sont presque toujours différents secteurs d'entreprises qui sont concernés (management, service IT, conseillers, spécialistes en information, etc.). La Journée professionnelle vise à montrer à quel moment on consultera quelle personne pour un projet donné et comment, ce faisant, on continuera malgré tout à s'y retrouver. Des conférences thématiques et des rapports d'expérience auront lieu le matin; l'après-midi étant essentiellement consacré aux travaux de groupe.

Programme de la Journée professionnelle

9 h 30 – 10 h 15: Urs Naegeli (HTW Coire)

- Discours de bienvenue et introduction
- «Evaluation de banques de données de texte intégrales»: le spécialiste I+D comme intermédiaire entre le donneur d'ordre et la direction de projet informatique; création d'un profil des exigences pour les banques de données de texte intégrales dans un contexte particulier; définition des critères d'élimination.

10 h 15 – 11 h 00: Bernard Bekavac (HTW Coire)

- «Quel est le meilleur moteur de recherche?»: présentation des procédés fondamentaux d'évaluation du degré d'importance; les différentes stratégies d'évaluation et leurs avantages et inconvénients; réflexion sur la question de savoir si, en raison de la structure d'Internet, de tels tests ont en définitive un sens.

11 h 00 – 11 h 15: Pause

11 h 15 – 11 h 45: Oliver Thiele (Bibliothèque centrale Zurich)

- «Aleph dans l'IDS»: situation initiale avant de choisir le système; appel d'offres, évaluation, choix et motifs du choix; expériences avec l'Aleph dans l'IDS

11 h 45 – 12 h 15: Stephan Holländer, Gabi Schneider (Bibliothèque cantonale des Grisons)

- Introduction à l'atelier pratique: évaluation de systèmes de bibliothèques

12 h 15 – 14 h 00: Repas de midi

14 h 00 – 15 h 30: Stephan Holländer/Gabi Schneider, Bernard Bekavac, Jürg Hagmann

- «Atelier pratique: évaluation de systèmes de bibliothèques»

La situation initiale est présentée à l'aide d'un exemple de cas (travail de diplôme). Les personnes participant à la journée sont réparties en plusieurs groupes afin de traiter les divers aspects.

15 h 30 – 15 h 45: Pause

15 h 45 – 16 h 45: Atelier pratique

16 h 45 – 17 h 15: Les représentants des groupes de travail présentent respectivement leurs résultats ou leurs travaux. Fin de la Journée professionnelle

Inscription: Secrétariat ASD, Schmidgasse 4, 6301 Zug, E-mail: protamo@swissonline.ch

Frais Journée prof.: 290.– Frs. ASD/BBS/AAS-membres 340.– Frs. Non-membres ASD. ■