

Informationsmanagement in Wissenschaft und Unternehmenspraxis

Der Begriff "Informationsmanagement" - einschließlich seines Verwandten "Wissensmanagement" - hat in den letzten Jahren Hochkonjunktur. Hardware- und Softwarespezialisten betreiben Informationsmanagement, Mitarbeiter von Organisationsabteilungen tun dies ebenfalls, Datenbankproduzenten, -anbieter sowie Informationsvermittler machen kaum etwas anderes, und Bibliothekare sind in ihrem Selbstverständnis - seit Jahrtausenden - auch Informationsmanager. Aber tun sie alle das gleiche? Oder verstehen unterschiedliche Gruppen unter dem Etikett "Informationsmanagement" jeweils völlig Unterschiedliches? Mit der Grazer Habilitationsschrift von Christian Schlögl liegt eine breit angelegte empirische und theoretische Untersuchung vor, die die unterschiedlichen Lesarten von "Informationsmanagement" markieren hilft und gleichzeitig Material liefert, eine einheitliche Sichtweise über alle Disziplingrenzen hinweg anzudenken.

"Das Ziel der hier vorliegenden Arbeit besteht darin, den Mythos 'Informationsmanagement' einer genauen Analyse zu unterziehen", schreibt **Wolf Rauch** im Geleitwort (S. V), "der Nutzen der Arbeit besteht vor allem darin, dass sie die unterschiedlichen Aspekte des Informationsmanagements aufzeigt. Dadurch ist eine Standortbestimmung innerhalb des Informationsmanagements möglich, mit der sich die Inhalte bestimmen und die mit ihnen betrauten Disziplinen klar voneinander abgrenzen lassen. Darüber hin-

aus wird ein Einblick in die Praxis des Informationsmanagements geboten". **Christian Schlögl** - seit 1990 Mitarbeiter an Rauchs Institut für Informationswissenschaft an der Karl-Franzens-Universität Graz und (zwischen 1997 und 1998) betraut mit dem Aufbau des Fachhochschulstudiengangs Informationsberufe in Eisenstadt - nähert sich seinem Untersuchungsgegenstand von mehreren Seiten:

1. am Anfang steht eine empirische szientometrische Erhebung der wissenschaftlichen Diskussion in Fachzeitschriften;
2. mit einer Literaturanalyse wird eine qualitative Studie von Entwicklung und Stand der wissenschaftlichen Diskussion durchgeführt;
3. nun wird der Blickwinkel von der wissenschaftlichen Diskussion auf die Unternehmenspraxis geändert, indem zunächst in der Literatur vorgefundene empirische Untersuchungen referiert werden;
4. führt Schlögl eine eigene empirische Erhebung der Praxis des Informationsmanagements in (österreichischen) Unternehmen durch.

Szientometrische Erfassung der Informationsmanagement-Literatur

Über die szientometrische Auswertung der Informationsmanagement-Literatur referierte Schlögl bereits beim ISI 2000 in Dieburg (siehe Password Nr. 12/2000, S. 12). Zu Beginn sei auf ein terminologisches Problem hingewiesen.

Für Schlögl ist seine szientometrische Arbeit Teil der "theoretischen Analyse" (S. 15). Hier melden wir Widerspruch an. Szientometrische Untersuchungen arbeiten mit Gegenständen (Publikationen, Zitationen), die "in der Welt" vorgefunden, die gezählt und statistisch verdichtet werden, Aspekte, die allesamt üblicherweise als "Empirie" zu bezeichnen sind. Es geht vielmehr um eine (informetrische bzw. szientometrische) empirische Analyse theoretischer Literatur.

Untersuchungsbasis sind die Zitationsdatenbanken des Institute for Scientific Information in der Version bei DIALOG. In SCI und SSCI (A&HCI ist wenig ergiebig und wird übergangen) werden Originalartikel recherchiert, die im Titel entweder "Information Management" bzw. "Information Resource? Management System?" enthalten. Die gefundenen 495 Treffer repräsentieren die Literatur zum Informationsmanagement. Über den Rank-Befehl bei DIALOG erstellt Schlögl eine Reihe von Rangordnungen, etwa die der ergiebigsten Zeitschriften: 1. International Journal of Information Management; 2. ASLIB Proceedings; 3. Nachrichten für Dokumentation; 4. Information & Management, ..., 11. Wirtschaftsinformatik (S. 28). Bei der Herkunft der Autoren "führen" die USA vor Großbritannien und Deutschland (S. 31).

Die Publikationsanalyse wird durch eine Zitationsanalyse ergänzt. Für die am häufigsten zitierten Autoren erstellt Schlögl eine Autoren-Kozitationsanalyse. In der multidimensionalen Skalierung (deren graphische Form Abbildung 1 zeigt) "erkennt man drei Hauptdisziplinen, die sich mit Informationsmanage-

ment auseinander setzen: Management, MIS / Wirtschaftsinformatik und Informationswissenschaft" (S. 47). Schon hier wird klar, dass wir es mit völlig unterschiedlichen Ansätzen zu tun haben, die kaum Berührungspunkte haben. Betrachtet man nämlich die Wissenschaftslandkarte, so überschneiden sich die großen Flächen kaum und die Zentralregion in der Bildmitte ist leer. "Besonders interessant ist, dass alle Cluster um das Zentrum herum angeordnet sind, der Ursprung des Koordinatensystems hingegen völlig unbesetzt ist. Der Grund dürfte darin liegen, dass es zwischen den unterschiedlichen IM-Ansätzen nur geringe Berührungspunkte gibt" (S. 49).

Die unterschiedlichen Welten der IM-Literatur

In der Literaturanalyse unterscheidet Schlögl den Gesamtbereich des Informationsmanagements zweifach: den technologieorientierten IM-Ansätzen werden die inhaltsorientierten IM-Ansätze gegenübergestellt. Im ersten Bereich lassen sich mit dem Datenmanagement, dem IT-Management und dem strategi-

schon IT-Management drei Domänen ausdifferenzieren, im zweiten Bereich gibt es das Dokumentenmanagement, die Beschaffung externer Informationen, die Organisation von Informationsprozessen sowie das Informationsressourcen-Management. M.E. ist die Zweiteilung der IM-Welt zwar durchaus möglich, verzichtet aber auf die Perspektive von BWL und Management. Eine solche Dreiteilung - unter Hinzufügen eines "betriebswirtschaftlichen IM-Ansatzes" - kann das Gesamt des Informationsmanagements besser erfassen und entspricht auch Schlögl's eigenen Ergebnissen aus seiner Wissenschaftslandkarte. Wahrscheinlich durch das Ausblenden des dritten Aspektes wird im Buch auch erstaunlicherweise kaum auf Knowledge Management eingegangen.

Fazit der qualitativen Literaturstudie ist: "Information ist für beide Klassen von IM-Konzepten wichtig, wobei eine genauere Analyse jedoch Unterschiede aufweist. Technologieorientierte IM-Ansätze setzen sich stärker mit internen und strukturierten Daten auseinander. Im Vergleich dazu messen informationsorientierte IM-Konzepte externen und unstrukturierten Daten eine größere

Bedeutung bei" (S. 83). Beide Ansätze stehen nicht in Konkurrenz zueinander, sondern ergänzen sich. Die inhaltsorientierten Ansätze "legen das Hauptaugenmerk auf die Informationsverwendung durch den Menschen. ... Die Perspektive liegt hier hauptsächlich bei der Informationsnachfrage. Eine Grundannahme besteht darin, dass eine bessere Artikulation der Informationsbedürfnisse zu einer besseren Informationsverwendung führt" (S. 91). Der Schwerpunkt beim technologieorientierten Ansatz liegt "bei den Informationstechnologien sowie den Fertigkeiten, die erforderlich sind, ein computerbasiertes Informationssystem zu entwickeln und zu betreiben. Es steht also primär die Informationsbereitstellung mit Hilfe von Informationstechnologie im Vordergrund. Die Grundthese der technologieorientierten IM-Ansätze ist, dass ein verbessertes Angebot zu einer besseren Informationsnutzung führt" (ebd.). Für Schlögl gehören alle Aspekte zusammen: Im Rahmen des von ihm vorgeschlagenen "ganzheitlichen Informationsmanagements" müssen die Perspektiven der Bereitstellung von IT-Systemen und der Nachfrage nach Content gemeinsam bedacht werden, "wobei der Benutzer

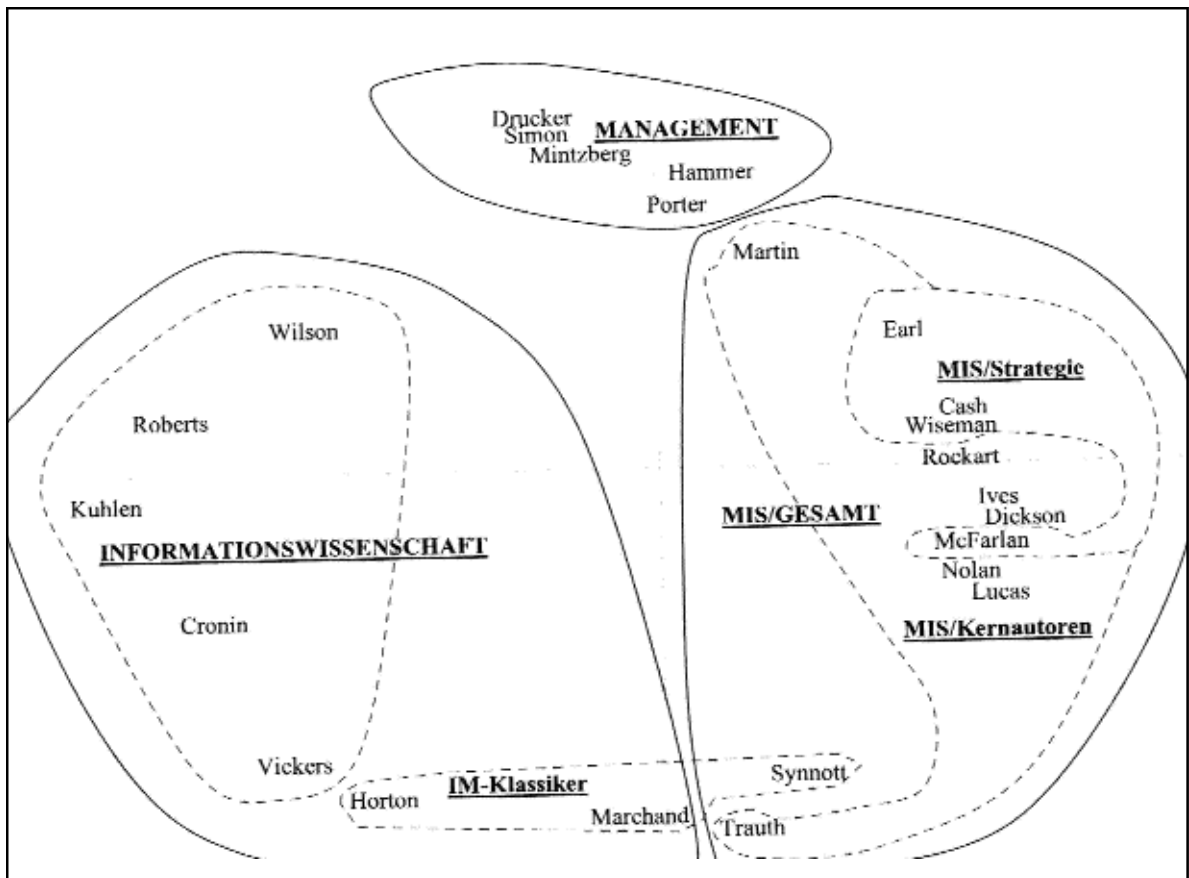


Abbildung 1: Wissenschaftslandkarte zum Informationsmanagement (Quelle: Schlögl 2001, S. 48)

(bzw. auf einer höheren Ebene die Organisation)" - unser dritter Aspekt! - "den Ausgangspunkt bilden sollte" (ebd.). Informationsmanagement spielt sich demnach im Dreieck zwischen Person und Organisation, Informationstechnik und Informationsinhalt ab (Abbildung 2).

Informationsmanagement in der Unternehmenspraxis

Die bisher durchgeführten empirischen Erhebungen der Praxis des Informationsmanagements in Unternehmen gehen - im Sinne von Schlögl's Zweiteilung - zu großen Teilen von einem technologieorientierten Ansatz aus, einige arbeiten inhaltsorientiert und kaum welche betrachten alle Aspekte. Es gibt "nur wenige Studien, denen ein umfassendes IM-Verständnis zugrunde liegt. Mit der hier vorliegenden Untersuchung soll das Wissen darüber erweitert werden" (S. 119). Untersuchungsgegenstand ist das Informationsmanagement (im umfassenden Verständnis) in Unternehmen der Automobilindustrie, der Banken und der Versicherungen, die in Österreich mehr als 1.000 Mitarbeiter beschäftigen. Interviewt werden Firmenvertreter von sechs Banken, sieben Versicherungen und fünf Kfz-Unternehmen.

Die zerrissene Welt des Informationsmanagements findet sich auch in der Praxis wieder. Schlögl's Ergebnisse lassen auf große Unterschiede zwischen technologie- und inhaltsorientierter Praxis schließen. "Es ist daher nicht überraschend, dass es in keinem Unternehmen ein *zentrales Informationsmanagement* gibt, bei dem alle ... Informationsfunktionen in einer Abteilung vereint sind" (S. 179). Die ganzheitliche Sicht wird mehrheitlich nicht gewollt. "Der Großteil der Interviewpartner (...) sprach sich auch gegen die Sinnhaftigkeit einer *strukturorganisatorischen Integration von informations- und technologieorientierten Informationsfunktionen* aus" (S. 179 f.). Der Grundtenor der IT-Fachkräfte ist deutlich weniger negativ: fünf sind gegen jegliche Integration, drei weitere votieren "eher nein" und einer stimmt für "ja". Die Content-Leute votieren 14mal "nein" und dreimal mit "eher nein"; kein einziger nennt "eher ja" oder "ja". Erweisen sich die Fachkräfte für Informationsinhalte etwa als Bremser eines ganzheitli-

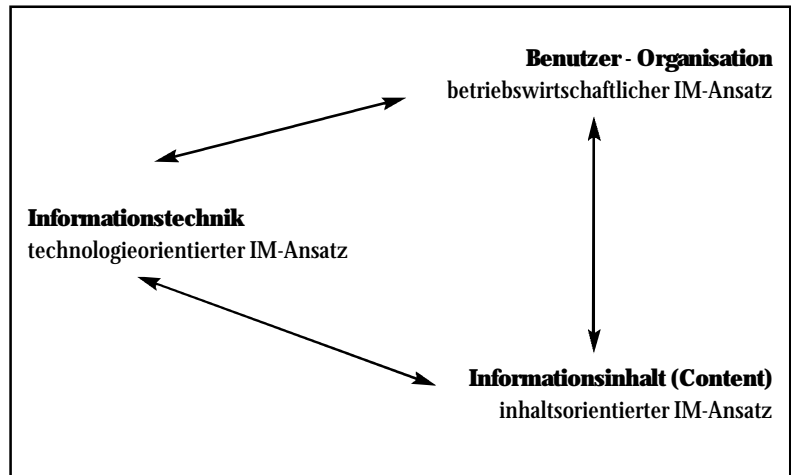


Abbildung 2: Ansätze zum Informationsmanagement

chen Informationsmanagements?

Wichtig ist eine Markierung von Problembereichen, die ein erfolgreiches Informationsmanagement in der Unternehmenspraxis hindern. Die am häufigsten angesprochenen Probleme sind:

- die sich rasant ändernde Informationstechnologie (insgesamt 22mal genannt)
- das fehlende Bewusstsein, dass Information mit Kosten verbunden ist (19mal)
- die mangelnde Bewertbarkeit bzw. Quantifizierung des Nutzens von Information (18mal)
- es wird nicht erkannt, dass Information einen wesentlichen Beitrag zum Unternehmenserfolg beiträgt (14mal) (S. 192).

Hierin sehen wir auch Hinweise auf noch ausstehende informationswissenschaftliche Forschungen, die der Praxis des Informationsmanagements zugute kommen können.

Auf die Fülle der Detailergebnisse können wir hier nicht eingehen. Der geneigte Leser wird zu Schlögl's empfehlenswertem - Buch greifen müssen.

Wolfgang G. Stock

Literatur

Christian Schlögl: Bestandsaufnahme Informationsmanagement. Eine szientometrische, qualitative und empirische Analyse. - Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag; Wiesbaden: Gabler, 2001. - (Gabler Edition Wissenschaft; Information Engineering und IV-Controlling). - XV, 254 S. - ISBN 3-82447349-6. - 89,- DM; 650 öS.

Amanda Stembriage Bursary

Trainees to the Frontier of Patent Information

The UK Patent & Trade Mark Group (London) has announced the fifth Annual Award ("The Amanda Stembriage Bursary"). The bursary has a monetary value of up to 1.600 Euro. The winner will be awarded a certificate during the EPIDOS 2001 conference, which takes place in Cardiff, UK, Oct. 15-17. Eligibility: student or trainee in information science or library studies - patent attorney examinations or European equivalent. A 1000 word essay should be written on one of the 4 following topics: Patenting business methods in Europe - The role of Patent Offices in Europe to disseminate and promote patent information - The use of patent information in corporate environments to stimulate innovation - Biodiversity issues in Pharmaceuticals & other innovations. Essays and other enquiries should be sent to: Ann Chapman-Daniel (Bursary), PATM Group, c/o MineSoft Ltd., 100 South Worple Way, London SW14 8ND, UK - Ruf: + 44 20 8404 0651, Fax: + 44 20 8404 0681, E-Mail: achapman@mine-soft.com.