

Der Information Worker

Chancengleichheit bei der Informationsbeschaffung

Information Worker sind produktiver. Sie verlieren keine Zeit bei der Informationssuche. Qualitativ hochstehende Netzwerke und Softwareplattformen unterstützen sie bei ihrer Arbeit. Eine Vision beginnt zu greifen.

Von Stefan Essi Fischer, sfischer@1eEurope.ch, 25.06.2005

Die arbeitsteilige Berufswelt hat den Typus Alleskönner längst zum Aussterben verurteilt. Es ist längst nicht mehr so, dass der Schmied nur mit dem Hammer, der Chirurg nur mit dem Skalpell und der Jurist nur mit dem Gesetzbuch arbeitet. IT virtualisiert zunehmend jedes Arbeitsumfeld: Wir arbeiten häufig mit Informationen statt mit realen Werkzeugen oder Gütern. Geht diese Entwicklung weiter, wird man sich bald die Frage stellen müssen, ob nicht die Fähigkeit, mit Informationen effizient umzugehen, im Daily Business mehr Gewicht erhält als die primäre Fachqualifikation. Ein beträchtlicher Teil der Arbeitszeit geht für das Suchen und Verarbeiten von spezifischen Informationen drauf. Diese Informationen ersetzen zwar oft voluminöse Sachwerte, aber das heisst nicht, dass sie keinen Platz beanspruchen. Der Unterschied zu «Lagern» mit realen Waren besteht vor allem darin, dass die Quantität kaum eine Rolle spielt, die rasche Verfügbarkeit einer einzelnen Information dafür umso mehr. Und hier entsteht ein logischer Widerspruch, mit dem jede Organisation früher oder später zu kämpfen hat: Viele Informationen werden dezentral produziert und verarbeitet, sollten aber mehreren Benutzern ungehindert (online) zur Verfügung stehen. Im Durchschnitt werden über die Hälfte der relevanten Daten peer-to-peer ausgetauscht. Geschlossene Kreisläufe sind nie optimal. Herauszufinden wo, was, in welcher Form gelagert wird, kann leicht zur Odyssee werden.

Persönliche Festplatten

Die Realität sieht deshalb oft so aus, dass längst nicht alle sinnvollen Informationen für alle potenziellen Benutzer direkt greifbar sind. Vieles liegt brach, weil es auf persönlichen Festplatten oder individuellen Server-Bereichen gespeichert wurde. Diese organisatorische und strukturelle Schwäche zwingt Team-Mitglieder zu vielen redundanten Arbeiten, d.h. zu Zusatzaufwand für Suche und Selektion. Die Teamarbeit wird behindert, statt gefördert. Da ist aber selten böser Wille im Spiel. Woran es fehlt, ist die IT-Plattform, welche informationsbezogene Teamarbeit logistisch unterstützt.

Die Vision

Die Meinung ist nicht, dass die EDV (noch) mehr Gewicht erhalten soll: Sie muss nur den Nutzer kooperativer einschätzen. Und dieser kooperative Nutzer heisst im Sinne einer Vision «Information Worker». Ein solcher wird man nicht bereits mit gutem Willen und individuellen Recherche-Qualitäten. Information Worker zeichnen sich dadurch aus, dass sie alle Potenziale der Informations- und Kommunikations-Technologie virtuos nutzen können und jederzeit Zugriff auf alle aktuell benötigten Informationen haben. Die Vision «Information Worker» wird die Definition der Arbeitskompetenz in vielen Berufsgattungen nachhaltig ändern. Für ein effizienzbewusstes Unternehmen wird es unter Umständen gar nicht so sinnvoll sein, die Fachkompetenz mit viel Aufwand hochzupushen, während das Informations-Management bei Standardlösungen mit sehr beschränkter Reichweite festgefahren bleibt. Hier ist eine Effizienzsteigerung schneller und vermutlich sogar billiger zu haben.

System verteilt Informationen

Worin besteht nun aber die entscheidende Änderung im Fokus? Informationen sind selten «fertig», sondern werden laufend neu bearbeitet und in andere Anwendungen übergeführt - an verschiedenen Stellen im Unternehmen und auf unterschiedlichen Hierarchie-Stufen. Betrachtet man Informationen als «Halbfabrikate», fällt es leichter sich vorzustellen, dass sie «just in time» an sehr unterschiedliche Verarbeitungsorte geliefert werden müssen. Das funktioniert in der Praxis nur, wenn vom Pull- auf das Push-Verfahren umgestellt wird: Informationen werden vom System selber (nach vordefinierten Automatismen) zielgruppengerecht verteilt, ohne dass die weiteren Benutzer sich darum kümmern müssen. Bei der Umsetzung gibt es einige organisatorische Grundsätze zu

berücksichtigen:

- Statt auf hierarchische Verzeichnisstrukturen ist auf konsequente Kategorisierung und den Einbezug von strukturierten, ergänzenden Daten (Metadaten) zu setzen.
- Eine klar organisierte Dokumentenverwaltung regelt Ablage und Zugriff durchgängig über alle Server und Speichermedien hinweg.
- Single Sign On-Verfahren (einmaliges Einloggen für alle Anwendungen) können die Prozessdefinition sehr erleichtern.
- Gegen verstopfte Mailboxen helfen neue, eigenständige Kommunikationskanäle für das Knowledge Management.
- Die systematische Partner-Integration, z.B. über themenbezogene Arbeitsgruppen, erschliesst ungenutztes bzw. «unbekanntes» Wissen.

Technisch lassen sich solche «Collaborative Solutions» genannten Systeme über normale Intranet-Lösungen realisieren. Die Zusammenarbeit mit einem Partner, der über Erfahrung mit der Implementation solcher Lösungen verfügt, ist empfehlenswert.

In der Regel wird der Zugang zu allen Lösungen und Informationsformen mit einer einheitlichen Informations-Plattform hergestellt. Übergeordnete «Information Cockpits» ermöglichen dabei das Aggregieren von Informationen aus unterschiedlichen Quellen. Das Pulver muss aber auch hier nicht neu erfunden werden: Softwarelösungen, die auf verfügbarer Technologie laufen und diesen Ansatz (Service Oriented Architectures) unterstützen, können heute schon genutzt werden.

In der Folge steigt die Transparenz, denn Geschäftsabläufe lassen sich elektronisch abbilden, und Workflows setzen definierte Geschäftsabläufe teilweise automatisch um. Ausnahmeregeln verhindern lästige Systemblockaden. Geeignete Software (Middleware) ermöglicht auch den Einbezug fremder interner und externer Systeme. Keinesfalls dürfen PDA und Smartphone ausgeklammert werden, weil sonst eine neue Mikro-Dezentralisierung das breite Knowledge-Management unterläuft.

Produktivität generell höher

Die Produktivität des Information Workers ist generell höher, weil er mehr Zeit für Arbeiten in seiner Fachkompetenz einsetzen kann. Für ihn ist der sofortige Zugang zu relevanten Informationen gewährleistet und beruht nicht auf Zufällen oder persönlichen Beziehungen. Jeder hat im Prinzip die gleichen optimalen Instrumente zur Verfügung. Es herrscht Chancengleichheit, Hierarchien werden abgebaut, und das Verteidigen von Machtpositionen wird erschwert. Dass der Information Worker eine bloße Vision bleibt, ist deshalb kaum anzunehmen.

Stefan Essi Fischer ist CEO der 1eEurope (Switzerland) AG in Thalwil. (www.1eEurope.ch, sfischer@1eEurope.ch)

[http://tagesanzeiger.jobwinner.ch/\(sgtkdxbhizkmc45fwgladf1\)/alpha/ArticleDetail.aspx?id=2797](http://tagesanzeiger.jobwinner.ch/(sgtkdxbhizkmc45fwgladf1)/alpha/ArticleDetail.aspx?id=2797)