

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz  
**Band:** 14 (1999)  
**Heft:** 6

**Artikel:** KWID '99 : Informationsmanagement - Chancen ergreifen : Bericht über die 10. Internationale Fachkonferenz vom 14. bis 16. April 1999 in Basel (Schweiz)

**Autor:** Rey-Mermet, Gundula / Hagmann, Jürg

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-769099>

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### 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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### 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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 01.02.2026

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

# KWID '99

## INFORMATIONSMANAGEMENT – CHANCEN ERGREIFEN

### BERICHT ÜBER DIE 10. INTERNATIONALE FACHKONFERENZ VOM 14. BIS 16. APRIL 1999 IN BASEL (SCHWEIZ)

von Gundula Rey-Mermet und Jürg Hagmann

Die diesjährige Fachtagung der Kommission Wirtschaftlichkeit der Information und Dokumentation (KWID) der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und -praxis (DGI) in Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Vereinigung für Dokumentation (SVD-ASD) war ein voller Erfolg. Im Jubiläumsjahr fand sie das erste Mal ausserhalb von Deutschland statt. Der Einladung in die Schweiz waren 190 Personen gefolgt – ein Rekord! Die Teilnehmer waren hauptsächlich Informationsvermittler, Bibliothekare und Archivare – selbständig oder in Trägereinrichtungen tätig – und kamen aus allen Bereichen des deutschen Sprachraumes: aus Industrie, öffentlichen Einrichtungen, Banken, Versicherungen,

Bildungseinrichtungen usw. Ein bunt gemischtes Publikum, möchte man meinen, aber alle mit einem Interesse: herauszufinden, welchen Herausforderungen sich unsere Berufsgruppe in Zukunft stellen muss.

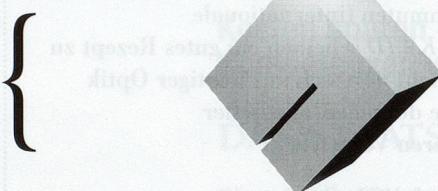
Insgesamt waren 16 Referate zu hören, sechs Arbeitsgruppen zu aktuellen Themen boten Raum für Meinungsaustausch und Diskussionen. Noch ein Rekord: Ebenfalls zum ersten Mal waren auch die Proceedings vollständig mit allen Referaten und pünktlich zu Beginn der Tagung erhältlich. Am Vortag fand ein Pre-Conference Workshop über «Strategisches Informationsmanagement: vom Konzept zur Umsetzung» statt, der Methoden und

*Suchen Sie  
eine Spitzesoftware  
zur Medienverwaltung?*

BiblioMaker ist Ihre Lösung!  
Diese professionelle Software wird in hunderten von Schweizer Bibliotheken verwendet.

BiblioMaker ist einfach anzuwenden und sehr übersichtlich. Durch einfaches Anklicken mit der Maus können Sie eine Liste mit den Neuerwerbungen ausdrucken, alle Dokumente zu einem bestimmten Thema finden und eine Bestellung oder eine neu eingegangene Zeitschrift verbuchen. Die Publikumsrecherche erlaubt dem Leser den Katalog abzufragen (auch über Internet). Die Schlagwortnormdatei Schweiz (SNS) der SAB ist in BiblioMaker vollständig integrierbar.

BiblioMaker ist modular aufgebaut und netzwerkfähig (Client-Server). BiblioMaker bietet Ihnen aber noch vieles mehr. Für weitere Informationen verlangen Sie bitte unsere kompletten Unterlagen (mit CD-ROM) und eine kostenlose Demonstration.



# BiblioMaker™

WINDOWS - WINDOWS NT - MAC OS  
également disponible en français

ab 2'200.-

Unser Berater für die Deutschschweiz,  
Herr Nicolas Blanc, freut sich auf Ihren Anruf.  
Tel 021/ 653 24 00  
Fax 021/ 653 24 15  
Email info@microconsulting.ch



MICRO CONSULTING

En Budron A12 / 1052 Le Mont sur Lausanne  
[www.microconsulting.ch](http://www.microconsulting.ch)

Instrumente zur Entwicklung und Umsetzung strategischer Informationspläne in innerbetrieblichen Informationsvermittlungsstellen (IuD, Archive, Spezialbibliotheken usw.) behandelte.

### Geburtstags-Zeichen

Die Tagung wird von Stephan Holländer, Präsident der SVD-ASD, mit einem kurzen historischen Exkurs über die Entstehung der SVD, die in diesem Jahr ihren 60. Geburtstag feiert (vgl. Editorial S. 3 in diesem Heft), eröffnet.

Auszüge aus den Gründungsdokumenten der SVD zeigen, dass die Problematiken von damals den heutigen ähneln.

Zum Zeichen eines näheren Zusammenrückens verleiht die SVD seiner jüngeren, grossen Schwester *DGI* die Freimitgliedschaft bei der SVD, die Sabine Graumann, stellvertretende Vorsitzende der DGI, gern entgegennimmt.

Der Vorsitzende der Österreichischen Gesellschaft für Dokumentation und Information (ÖGDI), Gerhard Richter, nutzt ebenfalls die Gelegenheit, um sich und seinen Verband kurz vorzustellen. Er versichert, die ÖGDI wolle heraus aus ihrer «nationalen Isolation» und sich in die Diskussion mit den Verbänden aus den Nachbarländern einbringen.

Die Stellung der Dokumentare ist in Österreich nicht gesichert. Viele Dokumentationsstellen wurden in den letzten Jahren geschlossen. Das Thema der KWID-Tagung sei daher für die österreichischen Kollegen sehr wichtig. Richter lädt zur ODK '99 ein, zum Österreichischen Dokumentartag und Schweizerisch-Österreichischen Online-Informations treffen, das vom 5. bis 8. Oktober 1999 in Bregenz (Österreich) stattfinden wird; Thema: «Informationssysteme und Informationsberufe im Umbruch» (vgl. ARBIDO 4/99, S. 15, und Programm in diesem Heft S. 6).

### Informationsmanagement –

#### Facetten eines neuen Paradigmas:

##### Konzepte

In den drei Vorträgen der ersten Sitzung werden verschiedene Konzepte im Informationsmanagement vorgestellt.

Dieter Schumacher (Online GmbH, Heidelberg) beschreibt die Notwendigkeit einer Statik der Informationswirtschaft als Content-Branche, im Angesicht der Dynamik der Herausforderungen von immer stärker werdenden «Kolonisierungs»-Akteuren:

- IT-Branche mit ständig neuen Software-Versionen und Hardware-Konfigurationen (Update-Terror)
- Global Players mit Content-Marktmonopolen
- Werbeagenturen mit ihren schicken Designs ohne Rücksicht auf Inhalte
- Interne Controller und Orga-Leute mit sich ständig verändernden Anforderungen nach besserer Kostendeckung und anderer Einordnung ins Organigramm.

Schumachers «Survivalstrategien» besagen, dass sich ein Wandel der traditionellen Aufgabenbereiche der IVS vollziehen muss – weg vom Vermitteln der Information, hin zur zentral angesiedelten Unternehmensberatung für alle Informationsbelange.

Anschliessend an diese eher düster anmutenden Thesen versucht Marc Schaffroth (Schweizerisches Bundesarchiv, Bern), das «Prinzip Hoffnung» zu praktizieren, und er stellt



Das Wissen der Welt... Illustration: Digital Collections

am Beispiel der Aktenführung die Dringlichkeit der Einbeziehung der Geschäftsunterlagen und -prozesse in das innerbetriebliche Informationsmanagement dar. Diese seien als kontextbezogene und im Geschäftsprozess entstandene Dokumente Kernelement für die verschiedenen Prozesse wie Informationsmanagement (und in dessen Konsequenz Wissensmanagement), Rechenschaftslegung, Qualitätsicherung und anderes. Informationsfachleute können, unterstützt von zentralen Richtlinien für die Aktenführung, eine wichtige Rolle spielen (vgl. Aufsatz «Die Aktenführung als Kernelement des Informationsmanagements», ARBIDO 4/99, S. 11).

Urs Naegeli (KPMG Fides Management AG, Zürich) erläutert den Trend zur Disintermediation in der Informationsbranche, die Ausschaltung des «Intermediums», sprich des Informationsvermittlers, auf der Suche nach Informationen. Die zunehmende Verfügbarkeit von Endnutzer-Systemen scheint die Arbeit der Informationsfachleute überflüssig zu machen. Es zeigt sich jedoch, dass sich die Arbeit auf anspruchsvollere Tätigkeiten wie Schulungen, Beratung bei der Quellenauswahl, komplexe Recherchen, Projektarbeit usw. verlagern kann. Es kommt darauf an, diese Möglichkeiten als Chance wahrzunehmen.

### Fallstudien

Den Anfang in einer Reihe von Fallstudien bildet der Vortrag von Claudia Jüch (DB Info Center, Deutsche Bank AG, Frankfurt/Main). Sie berichtet über ihre Erfahrungen der Positionierung des DB Info Centers innerhalb der Deutschen Bank. Vom einstigen Informationsvermittler mauserte sich das DB Info Center zum Informationsmanager, der seine Produktpalette über Beratungen der Endnutzer, Schulungen, Seminare, Aufbau von Inhouse-Datenbanken und andere Aktivitäten erheblich erweitert. Der Fokus muss auf der Erbringung von zunehmend individuell gestalteten Dienstleistungen liegen. Die Akzeptanz der angebotenen Dienstleistungen beim Kunden hängt dabei nicht nur vom Inhalt ab, sondern auch von den Kosten, ins-

# ODOK BREGENZ

## 1. SCHWEIZERISCH-ÖSTERREICHISCHES ONLINE-INFORMATIONSTREFFEN

## 9. ÖSTERREICHISCHER DOKUMENTARTAG

**Ort:** Bregenz, Seestudio im Festspielhaus,  
Platz der Wiener Symphoniker 1

**Zeit:** Dienstag, 5. Oktober 1999 (abends)  
bis Freitag, 8. Oktober 1999 (mittags)

**Generalthema:** «Informationssysteme und Informationsberufe im Umbruch»  
(vgl. ARBIDO 4/99, S. 15)

### PROGRAMM:

#### Dienstag, 5. Oktober 1999

14.00 Uhr: Eröffnung des Tagungsbüros  
14.00–18.00 Uhr: Preconference-Seminar «Aleph – Erfahrungen mit einem integrierten Bibliotheksverbundsystem»  
19.00 Uhr: Gemeinsames Abendessen, Begrüßung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, erster Meinungsaustausch

#### Mittwoch, 6. Oktober 1999

09.00 Uhr: Eröffnung der Tagung und Grussadressen  
10.00 Uhr: Eröffnung der Ausstellung und Rundgang  
11.00 Uhr: Festvortrag «Informationssysteme und Informationsberufe im Umbruch»  
14.00–16.30 Uhr: Themenkreis I «Neue Trends am elektronischen Informationsmarkt»  
16.30–18.00 Uhr: Produktpräsentationen I  
19.00 Uhr: Empfang

#### Donnerstag, 7. Oktober 1999

09.00–11.00 Uhr: Themenkreis II «Juridische Aspekte des Informationsmarkts»  
11.00–12.00 Uhr: Produktpräsentationen II  
14.00–16.30 Uhr: Themenkreis III «Informationsberufe»  
16.30–18.00 Uhr: Produktpräsentationen III  
19.00 Uhr: Kleinkunstabend

#### Freitag, 8. Oktober 1999

09.00–11.00 Uhr: Freie Themen  
11.00–12.00 Uhr: Podiumsdiskussion

**Änderungen vorbehalten!**

Pro Halbtag ist je eine viertelstündige Pause vorgesehen.  
Mittagspausen jeweils 12.00–14.00 Uhr.

Web-site siehe:  
<http://info.uibk.ac.at/sci-org/voeb/odok99.html>

besondere der Wettbewerbsfähigkeit mit externen Anbietern, dem Bekanntheitsgrad der IVS und dem Image der IVS innerhalb des Unternehmens.

In einem zweiten Bericht hören wir von *Theo Brenzikofer* (Schweizerische Munitionsunternehmung AG, Thun), wie die klassische IuD zu einem zentralen Bereich für Informationsmanagement umgebaut wird. Man hat dazu die Bereiche Dokumentation, Bibliothek, Archiv mit den Bereichen Technische Dokumentation und Normenverwaltung zusammengelegt. Die neu geschaffene IuD-Funktion «im weiteren Sinne» ist operationell der Linie unterstellt, fachlich aber eine Stabsstelle im Zentralbereich des Unternehmens. Damit wird erreicht, dass die IuD-Funktion (im weiteren Sinne) voll im unternehmensweiten Informationsmanagement positioniert ist. Beim zukünftigen Aufbau eines Intranets wird ihr eine zentrale Funktion für die Be-wirtschaftung interner und externer Informationen zukommen.

*Elfriede Kessler* (Hoffmann-La Roche AG, Grenzach-Wyhlen) geht auf die Methoden ein, die eingesetzt wurden, um die Leistungen ihrer Informationseinrichtung zu messen und ihre «Reaktionsfähigkeit» zu erhöhen. Man bedient sich der Prozessanalyse (Analyse der notwendigen Arbeitsvorgänge zur Erstellung der verschiedenen Informationsangebote), der Schnittstellenanalyse, des Informationscontrollings (als Steuerungs- und Koordinationsinstrument) sowie der Schätzverfahren (für eine schnelle Beantwortung von Fragen beim Eintreten unerwarteter Ereignisse). Die traditionelle proaktive Informationsvermittlung – die gewünschte Information auf Nachfrage zur Verfügung zu stellen – reicht heute nicht mehr aus. Innovative Modelle der Informationsvermittlung «erfordern eine dauerhafte Präsenz beim Kunden». Voraussetzung ist auch hier ein «Information-Audit» im Rahmen eines Wissens-Management-Ansatzes (Erstellung einer Wissenslandkarte). Allerdings lassen sich neue Konzepte nur dann erfolgreich umsetzen, wenn die IVS das Management hinter sich weiss. Dies wird möglich, «wenn die Informationsabteilung durch gute Leistungen messbar zum Unternehmenserfolg beiträgt und dadurch überzeugt».

*Sabine Graumann* (Infratest Burke, München) führt aus, wie sich die IVS durch Übernahme inhaltlicher Verantwortung für das unternehmensweite Intranet neu positionieren kann. In Zusammenarbeit mit den verschiedenen Projektteams wurden die einzelnen Schritte zu einem Intranet erarbeitet und umgesetzt. Die IVS als Vorreiter band bei der Bereitstellung erster Informationen ihre Datenbanken und Dienstleistungsangebote ein. Die aktive Beteiligung am Aufbau weiterer Informationsbestände im Intranet war ein weiterer Erfolg für die Einführung des Intranets und die Profilierung der IVS. Auch beim weiteren Übergang vom Informationsmanagement auf dem Intranet zum unternehmensweiten Wissensmanagement wird die IVS voraussichtlich zentrale Aufgaben übernehmen.

In einer weiteren Fallstudie erfahren wir von *Maren Willers* (Putz & Partner Unternehmensberatung, Hamburg), wie aus einer Bibliothek ein Knowledge Center entstand. Wissensmanagement kann erfolgreich auf den Weg gebracht

werden durch die Verankerung einer IVS in die «geistige» Mitte eines Unternehmens, die Integration des Knowledge Centers in die Unternehmensstrategie, eine genaue Definition der künftigen Arbeitsabläufe und die Übernahme von Vorbildfunktionen bei der Umsetzung der Prinzipien des Wissensmanagements.

#### Repositionierung der Player

Der Donnerstag bietet Gelegenheit, Gedanken und Meinungen aus der Sicht der «Player» kennenzulernen. Angesichts der stürmischen Entwicklungen im Informationsmarkt ist eine Repositionierung auch für die Anbieter von Informationen und Informationsdienstleistungen nötig.

**Wolfgang Zollner (Zollner**

Unternehmensberatung, Freising) zeigt am Beispiel der Positionierung einer Datenbank als Informationsdienstleistung, wie wichtig es ist, entsprechende Analysen des Marktes vorzunehmen (Erfolgsfaktorenanalyse, Branchenstruktur), sich eine geeignete Strategie zu erarbeiten (Kosteführer, Nischenbesetzer usw.) und die Zielgruppe genau zu definieren, um ein Produkt erfolgreich zu positionieren und zu vermarkten.

**Peter Müller-Bader (GBI, München)** stellt aus der Sicht eines Hosts dar, welche Schwierigkeiten es macht, den Zugang im Web sicherzustellen. Viel Kraft und Ressourcen werden einerseits darauf verwendet, um die vorhandenen und potentiellen Zielgruppen mit neuen Zugangsmöglichkeiten (Webdesign, einfache und komplexe Suchmasken, multiple Zugangskanäle) zu bedienen. Konflikte können andererseits mit den Informationsanbietern (Verlage, öffentliche Einrichtungen usw.) auftreten, wenn diese prinzipiell nicht bereit sind, ihre Vorstellungen über die Verfügbarmachung ihrer Daten zu modifizieren. Mit Hilfe des Internets können neue Zielgruppen gewonnen werden. Dabei dürfen die klassischen Zugangswege zum Host nicht ausser acht gelassen werden, um die langjährige Kundschaft der Informationsvermittler auch weiterhin zu versorgen. Die

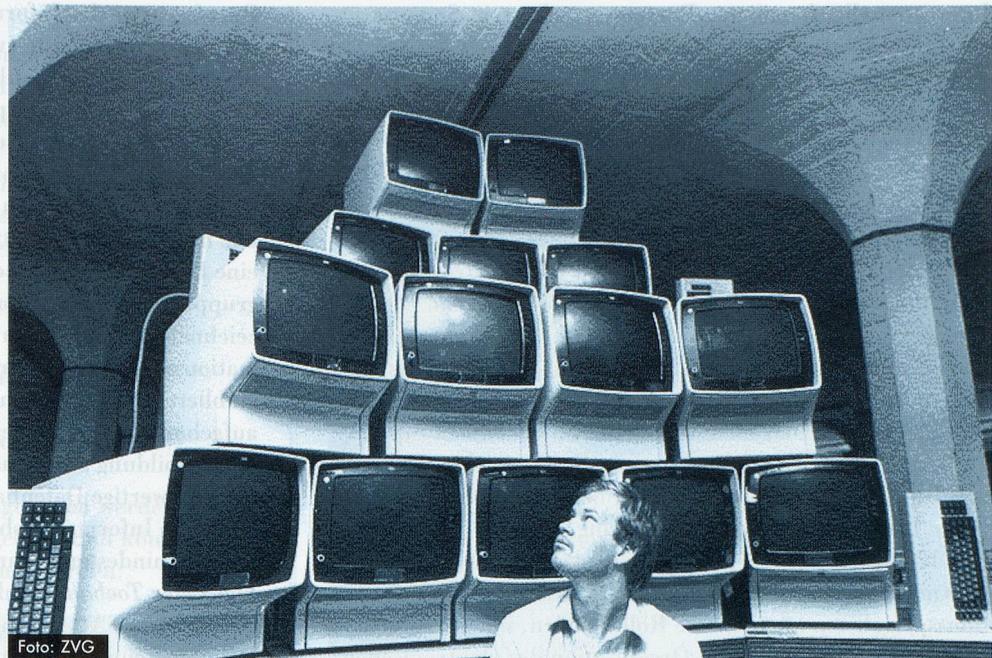


Foto: ZVG

Repositionierung eines Hosts in Konkurrenz zum kostenfreien Internet und mit dem Ziel, neue Kundengruppen zu gewinnen, muss über eine Darstellung der Vorteile und Synergieeffekte deutlich vermittelt werden.

**Ulrich Kämper (WIND GmbH, Köln)**, laut Willi Bredemeier ein «heavy-weight der IuD-Szene», spricht für die freien Information Broker und möchte neue Wege für unser Gewerbe vorschlagen. Sowohl freiberuflich Tätige als auch institutionelle Informationsvermittler können durch Kooperation wesentliche Vorteile für ihr Geschäft erzielen und gleichzeitig die Kollegen unterstützen. Wir können nicht länger als Einzelkämpfer, ääähhh -kämpfer, unsere Informationsquellen wie im Schlaf beherrschen und dabei jedweide Information, sei es aus der Chemie, den Ingenieurwissenschaften oder gar dem Managementbereich, beschaffen. Die Spezialisierung auf fachliche Disziplinen ist erforderlich und muss den Kunden entsprechend deutlich gemacht werden. Nicht geläufige Themen sollten über Sub-contracting von Kollegen bearbeitet werden. Eine gute Kooperation kann bis zur Zusammenlegung organisatorischer Funktionen reichen, wie das Schalten von Anzeigen und das Ausstellen auf einer Messe. Allerdings sind auch klare Abmachungen zwischen den Brokern erforderlich, um die

## Information und Dokumentation Fachhochschul-Diplomstudium

### In grossen Sprüngen in die Informationsgesellschaft

Wir sind für Sie da und helfen Ihnen gerne weiter!

# HTA

Hochschule  
für Technik+Architektur  
Ringstrasse  
7004 Chur  
Tel 081 286 24 24  
Fax 081 286 24 00  
[sekretariat@fh-htachur.ch](mailto:sekretariat@fh-htachur.ch)  
[www.fh-htachur.ch](http://www.fh-htachur.ch)

Interessen aller beteiligten Partner zu schützen. So muss gezielter Abwerbung von Kunden vorgebeugt werden. Konkrete Ideen zur Kooperation werden auch im Workshop formuliert.

#### **Objekte des Informationsmanagements im Wandel?**

In der vierten Sitzung der Tagung soll ein Blick auf die Objekte des Informationsmanagements geworfen werden. Im Vortrag von *Hans-Joachim Werner* (GMD, Projektträger Fachinformation, Darmstadt) geht es um Electronic Commerce und dessen Auswirkungen auf das Informationsmanagement. Klar ist, dass der elektronische Geschäftsweg durch die globale Vernetzung und die prinzipielle Verfügbarkeit des Internets auch für kleine Unternehmen rapide an Bedeutung gewinnt. Die internen Geschäftsabläufe werden transparenter und vielseitiger, bedürfen aber einer stärkeren Überwachung und Optimierung.

Geschäftsvorgänge müssen als ein Ganzes angesehen werden und nicht mehr als einzelne, isolierte Prozesse. Die Informationspezialisten können eine Rolle spielen, indem sie sich an der Strukturierung und Organisation der elektronischen Informationsflut beteiligen. Ein mögliches weiteres neues Tätigkeitsfeld ist die Gestaltung von Internet-Auftritten von der Präsentation bis hin zu Konzeptionierung und Design konkreter Dienstleistungsangebote.

Ein Geschäftsfeld ganz anderer Art wird von *Rainer Juretzek* (Deutsche Gesellschaft für Finanzplanung, Bad Homburg) vorgestellt. Er macht deutlich, wie wichtig die

Berufsgruppe der Information-Broker für die Finanzmärkte ist. Finanzdienstleister wie Vermögensverwalter, Finanzplaner oder Investmentberater werden angesichts wachsender Vermögen und komplexer Anlagemöglichkeiten immer wichtiger. Dem stehen sehr verteilte, schlecht aufeinander abgestimmte Informationspools gegenüber. Für den Einzelnen ist es kaum möglich, einen umfassenden Überblick über alle möglichen Informationsquellen zu bekommen, die für eine Beratung herangezogen werden können. Eine Berufsgruppe der «Finanzinformations-Broker» hätte hier ausgezeichnete Möglichkeiten, sich in allen Bereichen des Informationsmanagements und der Informationsvermittlung zu etablieren. Entsprechende Kompetenzen werden derzeit aufgebaut, indem Fragen des Informationsmanagements in die Ausbildung zum Finanzplaner integriert werden. Aber bis hochwertige Datenbanken zur Verfügung stehen und eine effiziente Informationsbeschaffung organisiert werden kann, werden mindestens Jahre vergehen.

Von *Peter Toebak* (Trialog AG, Zürich) hören wir am Beispiel von SAP, welche Rolle ERP-Werkzeuge für das Dokumentenmanagement spielen können. ERP steht für Enterprise Resource Planning. SAP befasst sich primär mit strukturierten Daten, die die internen Geschäftsvorgänge ganzheitlich abbilden. Diese werden aus den verschiedensten Bereichen lückenlos erfasst, aktuell abgebildet und integriert. Trotz der Betonung auf strukturierte, betriebswirtschaftliche Daten beinhaltet das SAP-Konzept wichtige Dokumentenmanagement-Funktionen und schliesst es für diesen Zweck nicht völlig aus.



Das Weiterbildungsprogramm der SVD-ASD soll in Zukunft effizienter gestaltet werden. Wie zur Generalversammlung in Chur im März 1999 angekündigt, hat die SVD dazu eine Vereinbarung mit einem externen Partner, *IMAC Information & Management Consulting* in Konstanz, getroffen. IMAC soll das Grundprogramm der Weiterbildung für den Verband abdecken. Das Ressort Aus- und Weiterbildung der SVD seinerseits wird sich in Zukunft, neben der inhaltlichen Koordination über das Grundprogramm, verstärkt Schwerpunktthemen widmen, vor allem als Arbeitstagung zur GV und bei der Erarbeitung und Organisation anderer Veranstaltungen. Mit IMAC hat sich der Verband einen kompetenten Partner mit einschlägiger Erfahrung im informatiowissenschaftlichen Bereich an die Seite geholt, der sowohl das nötige Wissen der Branche als auch Erfahrungen im Bereich Kursgestaltung aus dem eigenen Tätigkeitsspektrum mitbringt. Dies stellt die Vermittlung fachlich relevanten Wissens sicher. Die Kursteilnehmer können sich darauf verlassen, dass ihre Fragen und Anliegen verstanden und fachkundig behandelt werden. Wir hoffen, dass mit dieser Regelung der Grundstock elementarer Weiterbildung für unsere Berufsgruppe sichergestellt ist und durch die Entlastung des Vorstandes auf diesem Gebiet die Qualität aller Veranstaltungen angehoben werden kann.

Wir freuen uns, Ihnen in dieser ARBIDO-Ausgabe die erste Kursankündigung mit unserem Weiterbildungspartner IMAC präsentieren zu können (vgl. Box S. 9). Dieser erste Kurs wird

noch im Juni in Zürich zum Thema «Informationsaufbereitung und Gestaltung von Websites – praktische Umsetzung mittels MS FrontPage» abgehalten werden. Wir hoffen, dass die Kursausschreibung auf Ihr Interesse stösst und wir Ihre Anmeldungen zahlreich entgegennehmen können.

#### **Weitere Themen, die für dieses Jahr vorgesehen sind:**

- Strategische Informationsplanung für Informationsvermittlungsstellen
- Entwicklung von Intranet-Konzepten und die Rolle der IuD
- Auswahl von Informationssystemen für IuD: Anforderungsanalyse, Pflichtenheft, Ausschreibung, Auswahl
- Advanced Search im Internet: Intelligente Agenten, Meta-Sucher, Channels

In den nächsten Wochen wird die SVD-ASD mit IMAC ein inhalitives Kursprogramm erarbeiten, das wir Ihnen später an dieser Stelle vorstellen werden.

Bei dieser Gelegenheit möchten wir Sie gerne dazu auffordern, uns Ihre Gedanken und Meinungen zum Thema Weiterbildung in der SVD-ASD mitzuteilen.

Welche Themen möchten Sie gerne in unserem Programm sehen? Welche Anregungen und Ideen können Sie uns geben, die die Programmgestaltung beeinflussen? Wenden Sie sich dazu bitte an:

Gundula Rey-Mermel  
vorzugsweise per E-Mail an 101510.3563@compuserve.com  
aber auch per Telefon 041/724 23 20  
oder schriftlich an das SVD-ASD-Sekretariat  
z.Hd. Gundula Rey-Mermel, Schmidgasse 4, Postfach 601, 6301 Zug

### Herausforderungen und Lösungskonzepte der Praxis

Für den Nachmittag finden sich die Teilnehmer in Arbeitsgruppen ein und diskutieren gemeinsam Lösungen für die Praxis:

- AG Knowledge Management und Disintermediation (Gundula Rey-Mermet und Urs Naegeli)
- AG Kooperationen (Ulrich Kämper)
- AG SAP (Peter Toebak)
- AG Informationsvermittlung im Wandel (Sabine Graumann und Willi Bredemeier)
- AG Informationsmanagement in der öffentlichen Verwaltung (Marc Schaffroth)
- AG Electronic Commerce (Hans-Joachim Werner).

Die Ergebnisse der einzelnen Arbeitsgruppen werden am nächsten Tag allen Teilnehmern vorgestellt und können unter der folgenden Adresse eingesehen werden:

<http://www.svd-asd.org/kwid/>

Wir möchten die Gelegenheit nutzen, um Sie als Leser dieses Artikels zur Diskussion einzuladen. Schauen Sie herein und stellen Sie Ihre Gedanken und Ideen zur Diskussion. Die AG-Leiter werden das Forum noch für einige Zeit redaktionell begleiten.

### Neupositionierung des Informationsmanagements

Ein wichtiger Punkt, der immer wieder in den Vorträgen angesprochen wird, ist: Informationsdienstleistungen sollten genauso gemessen werden wie andere Dienstleistungen. Aber ist das wirklich möglich? Und wie brauchbar sind die herkömmlichen Methoden? Dieses Thema wird von *Jürg Hagmann* (Credit Suisse Group, Zürich) am Beispiel der Banken behandelt. Der Trend geht eindeutig hin zu einer internen und externen Kostenverrechnung erbrachter Dienstleistungen. Die Inhouse-IVS stellt ihre Dienstleistungen wie ein herkömmliches Produkt zum Verkauf. Dies steigert beim Nutzer das Kostenbewusstsein für den Faktor Information. Er lernt den Wert einer sorgfältig bearbeiteten Recherche schätzen. Um die Abnahme des Produktes Information zu gewährleisten, müssen Bewertungskriterien erarbeitet werden. Man kann sich hier traditioneller Methoden wie Messung der Kundenzufriedenheit oder Benchmarking bedienen. In Zukunft sollte man sich aber auch Methoden der Wissensbewertung zuwenden, um die «intangible assets», die durch die Dienstleistungen der IVS entstehen (value creation), besser sichtbar zu machen, um sie gegenüber dem Management effizient darzustellen. Es geht um «intellectual capital» und die Feststellung des Wertes dieses Kapitals für ein Unternehmen. Die IVS muss selbst aktiv werden und Vehikel kreieren, die dafür sorgen, dass der substantielle Beitrag der Informationsspezialisten zum Unternehmensergebnis in einer Wissensbilanz erscheint (Bsp. SKANDIA, Schweden). Die Informationsspezialisten können sich eine Stellung sichern, indem sie sich in die Wertschöpfungsprozesse der Firma einbringen und ihre Informationsprodukte ganz gezielt auf die Geschäftsziele hin ausrichten. «Kunden wollen Rat von Leuten, die etwas von ihrem Business verstehen.» (Vgl. Aufsatz «Betriebswirtschaftliche Aspekte der Informa-

Im Auftrag der SVD organisiert IMAC eine Weiterbildungsveranstaltung zum Thema:

### INFORMATIONSAUFBEREITUNG UND GESTALTUNG VON WEBSITES – PRAKTISCHE UMSETZUNG MITTELS MS FRONTPAGE

Sie lernen, wie Sie Informationen im Intra- oder Internet mediengerecht vermitteln können und wie Sie mit Hilfe des «WYSI-WYG»-Editors MS Frontpage Ihr eigenes Informationsangebot erstellen. Für die praktischen Übungen verfügt jeder Kursteilnehmer über einen eigenen PC.

**Kursinhalte:** Informationsvermittlung im Internet – Das eigene Informationsangebot – Gestaltung einfacher Seiten – Tabellen – Hyper-Links – Grafiken – Frames – Interaktive Formulare – Style Sheets – Publizieren

**Zielgruppe:** IuD-Fachleute (Informationsspezialisten, Bibliothekare, Archivare)

**Voraussetzungen:** Umgang mit PCs (Windows) und einer Textverarbeitung; Grundkenntnisse im WWW

**Veranstaltungsort:** Zürich

**Termin:** Mittwoch, 23. Juni 1999

**Preis:** Fr. 400.-

Die Teilnehmerzahl ist auf 12 begrenzt – eine frühzeitige Anmeldung ist daher empfehlenswert.

*Weitere Informationen bei:*

**IMAC Information & Management Consulting**

Blarerstrasse 56 – D-78462 Konstanz

Tel.: 071/672 85 33, Fax: 071/672 85 34, E-Mail: [info@imac.de](mailto:info@imac.de)

tionsvermittlung: Perspektiven bei Finanzdienstleistern», ARBIDO 4/99, S. 13)

### Begeisternder Schluss

Zum Schluss der Tagung hören wir mit Begeisterung den Vortrag von *Josef Herget* (IMAC, Konstanz), in dem sich die einzelnen Fäden der Referate wie zu einem grossen Band zusammenspinnen, ein Band, an dem wir alle gemeinsam arbeiten und ziehen sollten. Anhand von vier Punkten werden neue Möglichkeiten und Wege für das Informationsmanagement noch einmal aufgegriffen.

Das *Management der Informationskomplexität* erfordert von uns, weg von der Informationsvermittlung und hin zum Informationsmanagement zu gehen, Organisator und Infodrehscheibe zu sein. In *neuen Arenen* sollen wir agieren, uns aktiv an den Geschäftsprozessen beteiligen.

Wir müssen uns mehr denn je aktiv in die Geschäftsabläufe einbringen und sogar ein Teil davon werden, um die *Geschäftsprozesse informationell zu unterstützen*. Die Abläufe müssen uns bekannt sein. Gleichzeitig benötigen wir detailliertes Wissen über das geschäftliche Umfeld der Firma, um Informationsbedürfnisse gezielt erkennen und bearbeiten zu können. Arbeiten nicht nur für den Kunden, sondern mit dem Kunden, muss die Devise sein. Wir sollten *Best Practice-Programme* unterstützen, um die eigene Tätigkeit in einen allgemeineren Zusammenhang zu stellen. Konstantes Benchmarking mit anderen IVS stellt sicher, dass wir auf dem richtigen Weg sind und bleiben.

Wirtschaftlichkeit ist trotz aller vorhandenen, schwer messbaren «intangible assets» nach wie vor ein wichtiges Kriterium. Die IVS wird mit gleichen Massstäben wie andere Abteilungen innerhalb des Unternehmens gemessen. Das

bedeutet auch, dass wir uns entsprechend präsentieren müssen. Die Unterstützung des Managements muss – dies eine ganz wichtige Aufgabe – gesichert werden. Um die Aufstellung eines Business-Plans kommen wir nicht herum.

#### Fazit

Das Fazit: Es gibt keinen Stillstand. Wir müssen uns ständig neu einbringen, neu darstellen, neu präsentieren und uns neue Fähigkeiten aneignen. Es wurde an der Tagung auch evident, dass die im Trend liegenden Ansätze des Knowledge-Managements methodisch zu einem unverzichtbaren Teil der Informationsarbeit werden müssen (*Willers, Kessler, Hagmann, Herget*), denn Information steht im Vermittlungsprozess immer in einem bestimmten Kontext, einem Wissenskontext. Vieles wurde auf dieser Tagung berichtet und analysiert – dies nicht nur während der Sitzungen, zusätzlich auch bei dem einen oder anderen Glas Wein am Abend oder gar beim Schöpfen unseres wohl ältesten Informationsträgers Papier in der Basler Papiermühle am Rhein.

Insgesamt war es eine gelungene Tagung. Leider gab es durch ein eher lockeres Zeitmanagement nur wenig Raum für Diskussionen zu den einzelnen Referaten im Forum. Das muss an anderer Stelle – und wozu haben wir den elektronischen Weg? – nachgeholt werden.

#### Literatur

Informationsmanagement – Chancen ergreifen / (Hrsg. dieses Bd.: Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. [DGI]; Schweizerische Gesellschaft für Dokumentation [SVD-ASD]). Josef Herget; Stephan Holländer; Werner Schwuchow (Hrsg.). – Konstanz: UVK Universitätsverlag Konstanz, 1999 ISBN 3-87940-690-1

#### contact:

Gundula Rey-Mermet

Siemens Building Technologies AG, Information Centre  
Gubelstrasse 22, CH-6301 Zug  
Tel.: + 41 41 724 2320, E-Mail: reymermg@ch.sibt.com

Jürg Hagmann (vgl. Impressum S. 21)

## AUS DEN ARBEITSGRUPPEN:

### SAP in der Informationsvermittlung

*Es handelte sich um eine kleine, aber motivierte Gruppe: 7 teilnehmende Personen und 2 Moderatoren.*

*Die Erwartungen waren ganz unterschiedlich:*

- SAP versus Schriftgutverwaltung (SgV) oder Dokumentenmanagement (DM) (Abgrenzung, Überschneiden)
- SAP und Internet
- Nutzen der relationalen Verknüpfungen (Dokument – Dokument, Dokument – Business Object), Problematik diesbezüglich
- Wie sieht der SAP-Bereich aus?
- SAP versus technische Dokumentation
- Umstellung SAP R/2, R/3 und weitere Versionen, also die Offenheit des Systems
- Unterrichtsmöglichkeiten und -ideen
- Langzeitarchivierung
- Bilden von Metadaten über DVS (Dokumentenverwaltungssystem von SAP)

*Die folgenden Themen wurden vertiefter behandelt, als dies im Vortrag möglich war:*

- Moderne Entwicklungen in der Wirtschaftsinformatisierung: Standardisierung, Offenheit, Datenintegration, durchlässige Geschäftsabwicklung, Teamarbeit statt Spezialisierung, vernetztes Bearbeiten versus sequentielles Bearbeiten von Vorgängen usw.
- Architektur von SAP als Transaktions- und Informationssystem (Schichtenmodell, Trennen von Daten und Funktionalitäten, Vermeiden technologischer Sackgassen)
- Konkretes Beispiel von Projektbearbeitung mit SAP aus der Schweizerischen Bundesverwaltung (DEZA)
- Organisatorische und inhaltliche Instrumente für eine erfolgreiche elektronische Schriftgutverwaltung: Revitalisierung des Akten- und Bewertungsplans, Metadaten und Dokument-Typen, Rahmenorganisation

oder Organisationsvorschriften

- SAP-Anbindung an ein externes Archiv- oder Ablagesystem, DIS (Dokument-Infosatz)
- Wichtige funktionale Anforderungen eines Dokumenten-Management-Systems (DMS) aus der Sicht von Dokumenten-Management (DM) (SgV) oder Archivistik

*Alle Teilnehmer nannten am Schluss Stichwörter, die als «Stärke», «Schwäche», «Potenz» oder «Schwelle» mit Bezug auf SAP R/3 und DM eingestuft werden konnten.*

- **Stärken:** Strukturieren, Vordefinieren und Standardisieren stehen im Zentrum; einheitliche Oberfläche
- **Schwächen:** keine Gesamtlösung für alle unstrukturierten Dokumente betriebsinterner Art; einseitige Ausrichtung auf Betriebswirtschaft; kompliziert; das SAP-kann-alles-Image; Benutzerfreundlichkeit muss relativiert werden
- **Potenzen:** ein System für DM und Betriebswirtschaft ohne Schnittstellen; SAP ist, wie Internet, sehr IN bei Managern; durchgängige Erfolgskontrolle (Ganzheitlichkeit); grosse Firma mit viel Innovationspotential
- **Schwellen:** zwei Welten, zwei Kulturen; Benutzer-unfreundlichkeit; Starrheit; SAP bremst mit suboptimalen Lösungen alternative Entwicklungen, die vielleicht besser sind; das Arbeiten mit Abfragekriterien ist nicht immer einfach und bringt nicht immer das gewünschte Ergebnis

#### Schlussfolgerungen

SAP deckt die meisten funktionalen Anforderungen eines DMS genügend ab oder ermöglicht eine effiziente externe Lösung (Archivablage). Weil das System aber grundsätzlich betriebswirtschaftlich ausgerichtet ist, sind ein gewisser Aufwand und eine bestimmte Kreativität bei den Anpassungen immer erforderlich.

Das System ist nicht für die Schriftgutverwaltung (Verwaltung der Geschäftsunterlagen innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist) gemacht, es wird in diesem Zusammenhang darum wahrscheinlich auch nie sehr benutzt.