

Markterfolg durch Information

Von Professor Dr. Arnold Picot, Institut für Organisation, Universität München

Wettbewerbsvorteile sind seit jeher Grundlage der Existenz ganzer Industrien. Die Einsicht, daß Information heute in gleicher Weise oder mehr als andere Faktoren die Wettbewerbsposition und damit den Unternehmenserfolg prägt, hat inzwischen zur bevorzugten Behandlung dieser Ressource geführt. In vielen Branchen wurde die Informations- und Kommunikationstechnik zu einem strategischen Eckpfeiler im Wettbewerb.

Für den unternehmerischen Erfolg ist demnach Informationsvorsprung, also der informationsbezogene Unterschied zu anderen Wettbewerbern, ein zentrales Erfordernis.

Angesichts der Besonderheiten von Information im Vergleich zu den herkömmlichen Produktionsfaktoren ist es nicht verwunderlich, wenn sich Unternehmen beim Versuch, die Ressource Information planvoll einzusetzen, mit neuartigen Problemen konfrontiert sehen. Die herkömmlichen Management- und Planungstechniken versagen beim Faktor Information weitgehend. Auch die betriebswirtschaftliche Forschung ist bisher nur begrenzt in der Lage, das Methodendefizit zu beheben, vielleicht deshalb, weil der Handlungsbedarf auf diesem Gebiet erst spät erkannt wurde.

Dennoch sehen sich die Unternehmen heute einer schnell fortschreitenden Entwicklung

der Informations- und Kommunikationstechnik gegenüber. Sie werten den Computer primär als ein Instrument zur Verarbeitung von Information. Dabei fehlt häufig die Erkenntnis beim Anwender, daß die modernen DV-Systeme erst dann planvoll eingesetzt werden können, wenn Information planbar wird.

Um die heutige Defizitsituation zu entschärfen, ist es unabdingbar, eine neue Betrachtungsweise der Unternehmung anzustreben, die den Faktor Information in den Vordergrund stellt. Im Klartext: Die Organisation ist ein komplexes Netzwerk aus Menschen, Prozeduren und Maschinen, in dem Daten und Informationen gesammelt, verarbeitet, interpretiert, verbessert, gespeichert, wiedergefunden, übertragen und empfangen werden.

Ein Modell, das dieser Sichtweise Rechnung trägt, ist das sogenannte Lebenszyklusmodell für die Produktion von Information. Am Anfang des Zyklus steht das Erkennen der Information aus einer Datenmenge. Die Quelle ist zu verifizieren, Mechanismen für den physischen und intellektuellen Zugang sind zu etablieren, Speichermöglichkeiten zur Verfügung zu stellen und verschiedene gesetzliche, organisatorische und ökonomische Bedingungen zu berücksichtigen. Die so entstandene Ressource bedarf der ständigen Pflege und Aktualisierung, um den geeigneten Input für die



(Bild: Stamm)

Informationsprodukte und Informationsdienste zu liefern, die für den Benutzer bereitstehen.

Professor
Dr. Arnold Picot

In jedem Fall sollte der Informationsbedarf eines Unternehmens und dessen Deckung Ausgangspunkt aller Betrachtungen sein. Deswegen ist die Bewertung der Information als primäre Ressource in jeder Hinsicht gerechtfertigt. Vor dem Einsatz von Informations- und Kommunikationstechniken steht zunächst die Frage nach der Deckung des Informationsbedarfs im Unternehmen im Mittelpunkt. Die Planung der Bedarfsdeckung ist der Rahmen, innerhalb dessen sich die Bereitstellung von Organisation, Technik und des informationswirtschaftlichen Personals vollziehen sollte. Ressourcen, die zur Handhabung von Informationen verwendet werden, erhalten erst durch die aufgabenbezogene Information ihre Daseinsberechtigung. Das scheint heute leider vielfach in Vergessenheit geraten zu sein. ●