

<b>Thema</b>	Informations- und Wissensmanagement: Antworten zu den Kurzfragen
<b>Dokumentart</b>	Antworten zu den Kurzfragen im Lehrbuch (5. Auflage)
<b>Theorie im Buch "Integrale Betriebswirtschaftslehre"</b>	Teil: D3 Informations- und Wissensmanagement

## Antworten zu den Kurzfragen von Teil D3

1. Der Zweck des Informations- und Wissensmanagements ist es, möglichst allen Informations- und Wissensbedürfnissen ein entsprechendes Informations- und Wissensangebot gegenüberzustellen.
2. Informationsbedürfnisse stellen den Wunsch nach Informationen dar. Dabei unterscheidet man zwischen Informationsbedarf, welcher derjenigen Menge an Information entspricht, die für die Erfüllung einer Aufgabe objektiv notwendig ist, und Informationsnachfrage, welche diejenige Menge an Information repräsentiert, die zwar gewünscht wird, aber für die Aufgabenwahrnehmung nicht notwendig ist. Das Informationsangebot ist die zur Deckung von Informationsbedürfnissen gelieferte Informationsmenge.
3. Grundsätzlich soll auch die Informationsnachfrage befriedigt werden. Dafür sprechen Motivation und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden, dagegen können Kosten und Datenschutz sprechen. All dies ist im Einzelfall gegeneinander abzuwägen.
4. Ein Unternehmungsinformationssystem besteht aus den beiden Elementen operative Informationssysteme und Managementinformationssysteme. In seiner Struktur entspricht das Unternehmungsinformationssystem dem Managementsystem der Unternehmung. Es gliedert sich in die zwei Dimensionen Managementstufen und Funktionsbereiche.
5. Daten beschreiben einen bestimmten Sachverhalt, ein bestimmtes Objekt oder eine bestimmte Transaktion. Im Unterschied zu Informationen sind sie für den Empfänger nicht von Relevanz. Wissen entsteht aus der Vernetzung von Informationen. Wissen ist im Gegensatz zu Informationen immer an einen menschlichen Wissensträger gebunden.
6. Die im Wissensmanagement anfallenden Aufgaben sind die Wissensnutzung, die den produktiven Einsatz der Ressource Wissen sicherzustellen hat, die Wissensidentifikation, die Auskunft über das vorhandene Wissen gibt, die Wissens(ver)teilung, die das vorhandene Wissen in der gesamten Organisation zugänglich machen soll, die Wissensbewahrung, deren Aufgabe die Sicherstellung vorhandenen Wissens ist, die Wissensentwicklung, deren Zweck die Mehrung des Wissens ist, und der Wissenserwerb, der darauf gerichtet ist, organisationsexternes Wissen zu beschaffen.
7. Wissensmanagement vollzieht sich in drei Dimensionen: Es sind immer Menschen beteiligt, es wird immer Technik (Informationstechnologie) verwendet, und es ist immer das organisatorische Umfeld, Prozess- und Lenkungsstrukturen umfassend, mit einzubeziehen. Menschen, Technik und Organisation sind somit die drei Größen, die für das Wissensmanagement von zentraler Bedeutung sind.

8. Wissen kann zwischen Menschen ausgetauscht werden. Entscheidend für diesen Prozess ist die persönliche Beziehung zwischen den Beteiligten (Sozialisation). Explizites Wissen oder Information kann in Form der zwischenmenschlichen Kommunikation, im persönlichen Gespräch oder mittels Informationstechnologie ausgetauscht werden. Wenn Wissen zeitlich verzögert weiterzugeben ist, werden dazu Informationstechnologie und Daten- oder Informationsträger eingesetzt. Die Schwierigkeit beim Wissensaustausch liegt grundsätzlich darin, dass von Menschen erwartet wird, ihr Wissen anderen zukommen zu lassen, was nicht immer im Interesse des Einzelnen liegt.
9. Mit dem Strukturieren von Prozessen, das heisst mit dem Festlegen von Aufgaben, ist auch die Bestimmung des erforderlichen Wissens verbunden. Hier liegt die Verbindung von Wissens- und Geschäftsprozessmanagement.
10. Der Zielbildungsprozess im Informationsmanagement gliedert sich nach Managementstufen und Funktionsbereichen. Er setzt ein mit der Informationspolitik, welche für das Informationsmanagement die unternehmungspolitischen Vorgaben festlegt. Die Informationsstrategie bewegt sich zum einen im Rahmen der Informationspolitik und nimmt zum anderen die Zielsetzungen der strategischen Planungseinheiten auf, die sie in funktionale Anforderungen an Informationssysteme transformiert und aus denen sie abzudeckende Informationsbedürfnisse ableitet. In der Informationsplanung werden die laufenden Aufgaben des Informationsmanagements periodisch geplant, die Informationsprojektplanung tut Gleiches für Informationsprojekte, betrifft also den Entwicklungsbereich des Informationsmanagements. Die operative Führung im Informationsmanagement lenkt die Wertschöpfungsprozesse.
11. Die Informationspolitik legt die obersten unternehmungspolitischen Ziele des Informationsmanagements fest.
12. Mögliche Inhalte einer Informationspolitik sind unter anderem grundsätzliche Aussagen zum Informationsmanagement, aber auch Standards der Informationssystementwicklung, Vorgaben zur organisatorischen Strukturierung, zur Datenorganisation und Datensicherheit, zur einzusetzenden Informationstechnologie etc.
13. Mit der horizontalen Integration werden die Anforderungen der strategischen Planungseinheiten an ein bestimmtes operatives Informationssystem oder ein Managementinformationssystem festgelegt, und es wird versucht, ein System zu implementieren, das ihnen allen genügt. Die vertikale Integration hat zum Ziel, einen durchgängigen Informationsfluss sicherzustellen. Die einzelnen Informationssysteme werden zum Unternehmungsinformationssystem integriert. Horizontale und vertikale Integration stellen zusammen die Funktion der Informationsstrategie dar.
14. Die Vorgaben der strategischen Planungseinheiten an das Informationsmanagement sind: die Wettbewerbsstrategie, die Normstrategie, die Grundstrategie, die Wertschöpfungsstrategie und die kritischen Erfolgsfaktoren.

15. Die Wertschöpfungsstrategien der strategischen Planungseinheiten sind die Vorgaben, auf Grund derer Prozesse gestaltet werden. Diese Prozesse müssen mit geeigneten operativen Informationssystemen unterstützt werden. Aus der Kenntnis der Prozesse werden die funktionalen Anforderungen an die Informationssysteme abgeleitet. Ausgehend von den Prozessstrukturen werden die Lenkungsstrukturen gestaltet. Sie entsprechen der organisatorischen Sicht auf das Management der Unternehmung. Das Informationsmanagement muss in diesem Kontext dafür sorgen, dass die Informationsbedürfnisse des Managements befriedigt werden. Es muss die geeigneten Managementinformationssysteme aufbauen.
16. Kritische Informationsbedürfnisse ergeben sich aus den kritischen Erfolgsfaktoren. Sie stellen die wesentlichen Grössen dar, die das Management überwachen möchte, um die Unternehmung unter Kontrolle zu halten. Es liegt auf der Hand, dass die entsprechenden Informationsbedürfnisse abgedeckt werden müssen, denn sie sind zur Wahrnehmung der Managementaufgabe unabdingbar und stellen deshalb Informationsbedarf dar.
17. Die Normstrategie legt fest, in welche strategischen Planungseinheiten investiert oder desinvestiert werden soll oder welche genutzt werden sollen. Die Kenntnis der Normstrategie soll verhindern, dass in Planungseinheiten investiert wird, bei denen eine Normstrategie des Nutzens oder der Desinvestition angewendet wird, bei denen also keine Investitionen vorgenommen werden dürfen. Mit der Normstrategie untrennbar verbunden ist die Wettbewerbsstrategie. Sie umfasst Wettbewerbsmassnahmen, welche die Wettbewerbsposition verbessern sollen. Inhalt der Wettbewerbsmassnahmen können auch funktionale Anforderungen an Informationssysteme – Vorgaben für die Informationsstrategie – sein. Für jede Wettbewerbsmassnahme sollte eine Investitionsrechnung durchgeführt werden. Daraus ergibt sich der Nutzen einer Investition. Je grösser dieser Nutzen ist, umso höher muss auch die Priorität für die Verwirklichung der geplanten Massnahme gesetzt werden. Am Ende resultiert daraus eine Rangliste der Wettbewerbsmassnahmen, sortiert nach ihrer Priorität.
18. Im Rahmen der Formulierung der Wettbewerbsstrategie ist auch die Frage zu stellen, ob es Informationssysteme gibt, welche zur Verbesserung der Wettbewerbsposition beitragen können, und wenn ja, welchen funktionalen Anforderungen diese genügen müssen.
19. *Querschnittssysteme* sind Informationssysteme, die in allen Bereichen der Unternehmung zum Einsatz kommen können. Ihnen gleich gestellt sind *funktionsorientierte Systeme*. Diese unterstützen bestimmte Funktionsbereiche und lassen sich unterteilen in *operative Informationssysteme*, welche die Wertschöpfungsprozesse und deren Lenkung, also die operative Führung und die operative Planung, abdecken, *Managementinformationssysteme*, welche die Informationsbedürfnisse des Managements befriedigen, und *unternehmensübergreifende Informationssysteme*, die den Informationsfluss zwischen Unternehmungen sicherstellen.
20. Ein Anwendungssystem setzt sich aus drei Elementen zusammen: aus den Daten, die bestimmte Entitäten beschreiben, aus den Funktionen, die bestimmte Aktivitäten wahrnehmen mittels derer Daten bearbeitet werden, und aus der Präsentation, die dem Nutzer die Daten in der gewünschten Form vorstellt.

21. Unternehmensübergreifende Anwendungssysteme sichern den Informationsstrom zwischen Unternehmungen. Sie begleiten die zwischen den Unternehmungen fließenden Waren- und Geldströme mit dem Ziel, diese zu lenken und damit die Glieder der Wertschöpfungskette zu integrieren.
22. Ein Beschaffungsprojekt setzt mit der Phase der *Analyse* ein. Diese setzt das angestrebte Ergebnis des Projektes fest. Es folgt die *Auswahl*, die den Entscheid hinsichtlich Individual- oder Standardsoftware und eventuell beizuziehenden Dienstleistern umfasst. Die *Konzeption* hat die möglichst exakte Umschreibung des einzuführenden Informationssystems zum Zweck. Die *Realisierung* beinhaltet die eigentliche Entwicklung des Informationssystems im Falle von Individualsoftware beziehungsweise das Customizing im Falle von Standardsoftware. Die *Inbetriebnahme* bildet die Summe aller notwendigen Aktivitäten, die bis zum produktiven Systemeinsatz wahrgenommen werden müssen.

*Die Antworten beziehen sich auf die Kurzfragen der 5. Auflage des Lehrbuchs „Integrale Betriebswirtschaftslehre“. Antworten zu allfällig abweichenden Kurzfragen früherer Auflagen können über [redaktion@bwl-online.ch](mailto:redaktion@bwl-online.ch) angefordert werden.*