

Informationsportale zur Unterstützung wissensintensiver Kommunikation – ein Referenzmodell

Anne Catharina Kreuder, Gerhard Schiefer

Professur für Unternehmensführung, Organisation und Informationsmanagement
Universität Bonn
Meckenheimer 174
53115 Bonn
a.kreuder@uni-bonn.de
schiefer@uni-bonn.de

Abstract: The increasing exchange of knowledge is characteristic for the growing knowledge intensity of co-operations also within the agri-food sector. This development forms the need for reference-models to ensure the flexible and demand-oriented provision of internet-based information-portals and to support the knowledge communication between the individual members of the co-operation.

1 Ausgangssituation

Die zunehmende Komplexität der von mehreren Unternehmen gemeinsam vollzogenen Wertschöpfung erfordert einen intensiven Austausch von Informationen und Wissen zwischen den Beteiligten. Dies verlangt die Unterstützung der Kommunikation insbesondere innerhalb solcher Kooperationen, die sich durch eine hohe Wissensintensität auszeichnen. Die verbesserte Kommunikation bedarf der Organisation einer dynamischen, den sich wandelnden Anforderungen angepaßten Bereitstellung von Funktionen zur Unterstützung der Kommunikation auf Basis von Modellen.

Das Defizit derzeit existierender Systeme für die Erschließung des globalen Wissens und die Unterstützung seiner Kommunikation besteht in einer einseitigen Fokussierung auf technologische Aspekte der Bereitstellung seitens des Anbieters. Die Sicherstellung einer optimalen Unterstützung setzt jedoch voraus, daß die Kommunikationsstruktur und der Kommunikationsbedarf des Nutzers berücksichtigt werden. Dieser Bedarf wird in eine formale Frage- bzw. Anforderungsformulierung übersetzt und entsprechend der Möglichkeiten des jeweiligen Systems ausgerichtet. Gleichzeitig werden die seitens des Anbieters solcher Systeme erhobenen Anforderungen nach einer gewinnmaximierenden Bereitstellung beachtet und an die Besonderheiten des Agrar-/Ernährungssektors angepasst. Vor diesem Hintergrund wird eine Infrastruktur von Informationssystemen entworfen, welche als ein Referenzmodell für die Entwicklung und Implementierung von Systemen zur Unterstützung der Kommunikation dient.

2 Referenzmodelle als Diskussionsgrundlage

Referenzmodelle sind spezifische Modelle, die den Kern einer Sache, eines Prozesses, eines Systems usw. abbilden. Es handelt sich um formale oder halbformale Beschreibungen von Tatbeständen, die einen gewissen Grad an Allgemeingültigkeit und Übertragbarkeit besitzen. Diese Übertragbarkeit und Allgemeingültigkeit, realisiert mittels Anpassbarkeit und Anwendbarkeit, stellen die Grundvoraussetzungen für ein Referenzmodell dar [Ha94]. Das Referenzmodell erlaubt die Berücksichtigung der Komplexität der Anforderungen und ihre Integration in ein umfassendes System.

Bei der Gestaltung des zu entwickelnden Referenzmodells wird in eine Makro- und eine Mikrosicht unterschieden. Die Makrosicht umfasst den aus der Perspektive der Nutzer relevanten Aspekt der *Kommunikation in der Kooperation* sowie die Werkzeuge zur Realisierung des Informationsportals: *Informationstechnologie* und *Wissensmanagement*. Die Diskussion der Mikrosicht des Referenzmodells beleuchtet die für die tatsächliche Realisierung des Informationsportals relevanten Aspekte: *Erlösmodell*, *Prozessgestaltung*, *Trägerschaftsalternativen*, *Funktion & Technologie*, *Ergonomie* sowie die bereitzustellenden *Inhalte*.

2.1 Makrosicht

Die sektorspezifischen Besonderheiten erfordern den Einsatz standortübergreifender Informations- und Kommunikationssysteme. Mittels internetbasierter Informationsportale, welche dem Nutzer die Dienste und Systeme der Internettechnologie zur Verfügung stellen und die Integration weiterer Applikationen ermöglichen, lässt sich dieser standortübergreifende Austausch realisieren. Zielsetzung ist die Bereitstellung von Funktionen zur Kommunikationsunterstützung bei gleichzeitiger Informationsofferte mittels der Internettechnologie.

Das Wissensmanagement stellt die theoretische Grundlage für die prozessorientierte Strukturierung des Referenzmodells dar. Die angepasste Abbildung der Unterstützung der wissensintensiven Kooperation durch Informationsportale erfordert eine prozessorientierte Gestaltung insbesondere der Interaktion des Nutzers mit dem Informationsportal. Die Gestaltung und die Bereitstellung des Informationsportals orientieren sich somit an dem Wissensmanagementprozessen und den diesen Prozessen zugeordneten Funktionen der Aufgabenerfüllung.

Für die bedarfsgerechte Unterstützung der Kommunikation und Bereitstellung des Wissens ist die Berücksichtigung der unterschiedlichen Formen der Kommunikation zwischen an der Kooperation Beteiligten von Relevanz. Die Kommunikation wird entsprechend struktureller, prozessualer und technischer Merkmale beschrieben. Die Analyse der in Tabelle 1 dargestellten Merkmale erlaubt die angepasste Bereitstellung des Informationsportals.

Struktur	Prozess	Technik
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anzahl der Beteiligten ▪ Struktur des Kommunikationsumfeldes ▪ Integrationsgrad ▪ Führungszentralisation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prozessverlauf ▪ Zeitbezug ▪ Häufigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikationskanal ▪ Mediennutzung ▪ Nutzungsumfang ▪ Spezifikation

Tabelle 1: Merkmale der Kommunikation (Quelle: Eigene Darstellung)

Die Merkmale der Kommunikation und ihre Ausprägung bilden die bei der bedarfsgerechten Bereitstellung des Informationsportals zu berücksichtigenden Größen.

2.2 Mikrosicht

Die Identifikation und Differenzierung einzelner Aspekte der Mikrosicht orientiert sich an den Aspekten der Makrosicht und an der Zielsetzung des Anbieters, die Nutzerzufriedenheit zu optimieren. Eine optimierte Nutzerzufriedenheit führt zu einer Steigerung des Umsatzes des Anbieters; dies entspricht der seitens des Anbieters erhobenen Forderung nach einer gewinnmaximierenden Bereitstellung [SS99]. Eine mangelhafte Ressourcenausstattung bzw. -allokation, eine unzureichende Nutzerorientierung und eine Überlastung des Nutzers stellen Gefahren für die Sicherstellung der Nutzerzufriedenheit dar. Dies unterstreicht die Notwendigkeit einer gezielten Bearbeitung der Problemfelder und leitet über zu der Identifikation und differenzierten Bearbeitung der aus Sicht des Anbieters relevanten Aspekte Erlösmodell, Prozessgestaltung, Trägerschaft sowie Funktion & Technologie.

Der Aspekt Funktion & Technologie verdeutlicht den Einfluß der Aspekte der Makrosichtung auf die Aspekte der Mikrosicht, deren Verknüpfungen und damit die Komplexität der Bereitstellung. Durch den Einsatz von Diensten und Systemen, welche in ihrer Gesamtheit die Technologie bilden, werden dem Nutzer Funktionen zur Verfügung gestellt. Die Auswahl und Bereitstellung der Funktionen werden durch den Bedarf seitens der Kommunikation definiert. Das Wissensmanagement bzw. die Wissensmanagementprozesse unterstützen die Strukturierung und Verknüpfung der Funktionen im Rahmen ihrer Bereitstellung (vgl. Abbildung 1).

Die Abbildung beschreibt die Prozesse des Wissensmanagements: interne und externe Wissensentwicklung, Wissens(ver)teilung, Wissensaustausch und Wissensspeicherung. Diese Prozesse wiederum werden in unterschiedliche Phasen und Aspekte untergliedert. Den verschiedenen Phasen und Aspekten entsprechend sind einzelne Funktionen zugeordnet. Die internetbasierten Dienste und Systeme ermöglichen die Bereitstellung der Funktionen auf unterschiedlichem Wege. Mit Berücksichtigung der Anforderungen entsprechend der Ausprägung der Merkmale der Kommunikation werden solche Dienste und Systeme ausgewählt und bereitgestellt, die dem Bedarf angepaßt die entsprechenden Funktionen unterstützen.

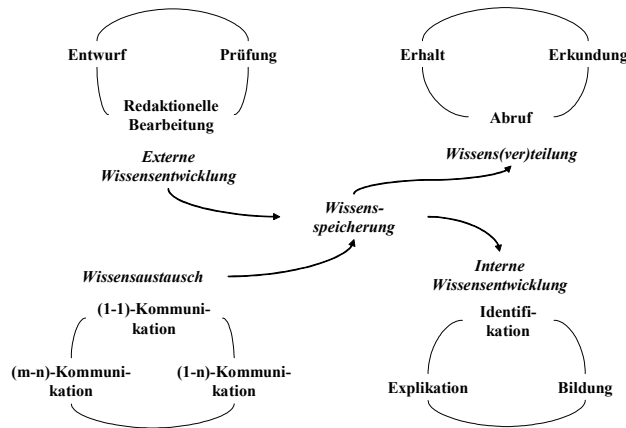


Abbildung 1: Wissensmanagementprozesse, ihre Phasen und ihre Verknüpfung
(Quelle: Eigene Darstellung)

Ein Beispiel verdeutlicht die dargestellten Zusammenhänge: Die (1-1)-Kommunikation innerhalb des Wissensaustauschs kann mittels einer Vielzahl von Diensten und Systemen realisiert werden (Email, Diskussionsforum, Chat, Audio-/Videokonferenz). Wird das Merkmal *Prozess* und weiter der Aspekt *Zeitbezug* für die Auswahl der Dienste und Systeme herangezogen, zeigt sich, daß Diskussionsforum, Chat sowie Audio-/Videokonferenz eine synchrone, die Email jedoch eine asynchrone Kommunikation optimal unterstützen.

Das Beispiel der Auswahl und der Bereitstellung von Funktionen in Anpassung an die Kommunikation verdeutlicht die Vorgehensweise für den Entwurf des Referenzmodells. Analog wird bei den weiteren, im Rahmen der Mikrosicht zu berücksichtigenden Aspekten vorgegangen.

3 Ausblick

Die verschiedenen Aspekte der gewinnmaximierenden und bedarfsorientierten Bereitstellung werden entsprechend der Gestaltung der Kommunikation diskutiert und in Bezug zueinander gesetzt. Das Ergebnis einer derartigen Verknüpfung unterstützt zukünftige Projekte der Bereitstellung von Informationsportalen und verdeutlicht die bei der Bereitstellung zu beachtenden Entwicklungslinien.

Literaturverzeichnis

- [Ha94] Hars, A.: Referenzmodelle: Grundlagen effizienter Datenmodellierung. Gabler, Wiesbaden, 1994.
- [SS99] Schumacher, M.; Schwickert, A. C.: Web-Portale – Stand und Entwicklungstendenzen. Arbeitspapiere WI Nr. 4/1999. Universität Mainz, Mainz, 1999.