**Klausurfragen Folie 3: IT-Management der Informationen**

**Was bedeutet Informationslogistik?**

Der Begriff der Informationslogistik bezeichnet das umfassende Management von Informationsprozessen innerhalb der Unternehmung und in ihrem Umfeld, sowie das effiziente Nutzen von Informationsströmen zur Koordination wirtschaftlicher Funktionen und Prozesse. Informationsprozesse bilden also die Grundlage der Informationslogistik. Informationslogistik hat das Ziel, die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt in der richtigen Menge am richtigen Ort in der richtigen Qualität bereitzustellen.

**Erläutern Sie den Begriff „Information“, indem Sie ihn von Zeichen und Daten abgrenzen und geben Sie eine Definition von „Information“ an.**

Information ist eine gegenwarts- und praxisbezogene Mitteilung über Dinge, die uns im Augenblick zu wissen wichtig sind. Information ist darüber hinaus der Hauptgegenstand der IT. Information ist zweckbezogenes Wissen. Informationen entstehen dabei aus Daten, diese wiederrum entstehen aus Zeichen. Die Daten sind eine Struktur der Zeichenfolgen und die Information ist dann diese Bedeutung dieser Daten. Information ist dagegen aber noch kein Wissen. Wissen kommt erst bei der richtigen Verwendung von Informationenzum Vorschein. Dies bedeutet, dass eine Information durch Wissen nutzbar wird.

**Geben Sie mind. vier Qualitätsmerkmale für Informationen an. Erläutern Sie diese.**

Qualitätsmerkmale von Informationen sind unter anderem Selektion, Verständlichkeit, Relevanz und Aktualität. Unter der Selektion versteht man, dass nur relevante Daten bereitgestellt werden. Bei der Verständlichkeit geht es darum, dass eine problemlose und zweifelsfreie Aufnahme der Information durch den Adressaten erfolgt. Die Darstellung der Information sollte dabei dem Stil des Empfängers entsprechen. Bei der Relevanz dagegen geht es darum, ob die Information bei der Erfüllung einer Aufgabe unterstützen kann. Unter der Aktualität versteht man die Aktualität der Information, also ob die Information den derzeitigen Stand abbildet.

**Welche Bedeutung kommt der Analyse des Informationsprozesses zu bzw. Kommunikationsanalyse zu?**

Informations- und Kommunikationssysteme sind heute unverzichtbare Werkzeuge der Informationsprozesse und werden durch IT-Systeme automatisiert / optimiert. Die Kommunikationsanalyse hat das Ziel, den Bedarf an Kommunikation zur wirtschaftlichen Erledigung von Aufgaben zu ermitteln.

**Welche Methoden können zur Informationsanalyse eingesetzt werden?**

Die Informationsanalyse ist eine Methode zur Erhebung und Bewertung der Informationsprozesse eines Unternehmens im Hinblick auf gegenwärtigen und zukünftigen Informationsbedarfs/ Informationsangebots zur Erfüllung von Aufgaben bzw. treffen von Entscheidungen. Der Schwerpunkt der Analyse liegt in der Ermittlung des bereits vorhandenen, jedoch ungedeckten Informationsbedarfs und Prognose des zukünftigen Bedarfs. Bei der Informationsanalyse wird der Informationsbedarf, die Informationsnachfrage und das Informationsangebot untersucht. Aus diesen dreien bildet sich der Informationsstand ab.

**Was bedeutet die Wissenstreppe nach North?**

Die Wissenstreppe nach North ist in vier Reifegrade aufgeteilt. In dem ersten Reifegrad geht es um IT-Lösungen, die aus Zeichen und Daten bestehen. Durch die Bedeutung von Zeichen und Daten kommt es zur Information und zum 2. Reifegrad, der aus speziellen Einzellösungen besteht. Bei dem 3. Reifegrad geht es um Professionelle Wissensorganisation. Dabei wird die Information zu Wissen vernetzt, wodurch ein Anwendungsbezug entsteht du eine Aufgabe gelöst werden kann. Bei dem 4. Reifegrad geht es um die Wissensorientierte Unternehmensführung. Zu dem Können kommt der Wille zum Handeln hinzu sowie die Kompetenz, richtig zu handeln. Wenn dann noch die Einzigartigkeit hinzukommt, herrscht beste Wettbewerbsfähigkeit vor. Je höher der Reifegrad, desto besser das operative Wissensmanagement. Je niedriger der Reifegrad, desto höher das strategische Wissensmanagement.

**Vergleichen Sie Eigenschaften von Informationen mit denen eines materiellen Wirtschaftsguts.**

Die Vervielfältigungskosten für ein materielles Wirtschaftsgut (MW) sind hoch, für Informationen dagegen niedrig. Bei einem MW kommt es zu einem Wertverlust durch Gebrauch, im Gegensatz zur Information. Auch der Wertverlust durch Teilung eines MW ist vorhanden, wobei es auch nur begrenzt teilbar ist. Informationen dagegen sind unbegrenzt teilbar und verlieren keinen Wert durch Teilung. Für MW bestehen diverse Schutzmöglichkeiten, wobei es bei den Informationen Datenschutzprobleme gibt. Die Logistik von MQ ist aufwändig und bei Informationen einfach. Die Grenzkosten von Informationen gehen gegen null. MW dagegen hat Grenzkosten in Form von den Durchschnittskosten pro Stück.

**Unterscheiden Sie die Begriffe objektiver und subjektiver Informationsbedarf, Informationsangebot und Informationsnachfrage – welches ist die Herausforderung für die IT?.**

Objektiver und subjektiver Informationsbedarf sind Begriffe der Informationsnachfrage. Objektiver Informationsbedarf ist zur Erfüllung einer betrieblichen Aufgabe notwendig. Subjektiver Informationsbedarf dagegen ist das aus Sicht des Aufgabenerfüllers sein empfundener, wünschenswerter Informationsbedarf. Der objektive Informationsbedarf ist Herausforderung für die IT, da sie die entsprechenden Informationen zur Erfüllung einer Aufgabe bereitstellen sollen.

**Was bedeutet Informationsprozess zwischen Arbeitsplätzen?**

Dabei geht es um den innerbetrieblichen Informationsfluss. Dieser soll einen optimalen Informationsfluss zwischen allen Unternehmensbereichen gewährleisten. Es soll also eine optimale Unterstützung aller Geschäftsprozesse, Materialprozesse usw. erreicht werden. Dabei sollen Informationen zwischen den verschiedenen Arbeitsplätzen ausgetauscht bzw. übermittelt werden. Der vorgelagerte Arbeitsplatz oder der Lieferant geben Informationen an den eigentlichen Arbeitsplatz weiter. Dieser gibt auch Informationen zurück. Dieser Informationsaustausch geschieht auch mit nebengelagerten Arbeitsplätzen und nachgelagerten Arbeitsplätzen bzw. dem Kunden. Informationsdarstellung, Informationsaustausch, Informationseingabe, Informationsausgabe sowie Informationsspeicherung sind dabei wichtige Kernpunkte.

**Welches sind Prämissen des betrieblichen Informationsprozesses?**

Informationen werden fortlaufend generiert und sowohl außerhalb als auch innerhalb des Unternehmens weitergegeben. Die Nutzung von Informationen setzt die Speicherung und Zugänglichkeit dieser voraus. Die Kodifizierung, in der Informationen elektronisch gespeichert und zur Verfügung gestellt werden, spielt dabei eine erhebliche Rolle. Informationsprozesse bilden somit die Basis für unternehmerische Entscheidungen und schaffen betriebliches Wissen. Informations- und Kommunikationssysteme sind demnach heute unverzichtbare Werkzeuge der Informationsprozesse und werden durch IT-Systeme automatisiert bzw. optimiert.

**Was ist das Besondere an einer Balanced Scorecard?**

Bei einer Balanced Scorecard wird die Kundenperspektive, beispielsweise Marktanteile oder Kundenzufriedenheit, die Mitarbeiterperspektive, beispielsweise Mitarbeiterzufriedenheit, die Prozessperspektive, beispielweise Durchlaufzeit pro Prozess und die Potenzialperspektive, beispielsweise Ausbildungstage pro Mitarbeiter, betrachtet. „Balanced Scorecard (BSC, englisch für ausgewogener Berichtsbogen) ist ein Konzept zur Messung, Dokumentation und Steuerung der Aktivitäten eines Unternehmens oder einer Organisation im Hinblick auf seine Vision und Strategie.“ (wikipedia.org)

**Was bedeuten die Begriffe Drill-Down-Technik, Briefing-Book-Technik, Berichtssystem und Entscheidungshilfesystem?**

Drill-Down-Technik und Briefing-Book-Technik sind Auswertungstechniken. Drill-Down-Technik ist eine Methode zur Detaillierung von stark komprimierten Informationen. Briefing-Book-Technik dagegen ist die Erstellung von vergleichbaren Auswertungen über einen längeren Zeitraum. Briefing-Books sind die Voraussetzung für das Berichtswesen. Berichtssystem und Entscheidungshilfesystem sind Auswerteformen. Berichtssystemen liegen bestimmte festgelegte Strukturen der Informationsbereitstellung zugrunde, die in zeitlichen Abständen wiederholt werden. Hier werden neben den sogenannten Massen- und Routinedaten Abweichungen von Plan-, Soll-, Vergangenheits- oder anderen Vergleichswerten über eine bestimmte Toleranz (Schwellenwert) hinaus besonders gekennzeichnet. Entscheidungshilfen lösen spezielle Fragestellungen. Für definierte Fragestellungen können konkrete computergestützte Modelle zur Entscheidungsunterstützung hinterlegt werden.

**Wie ist das grundsätzliche Prinzip der IT-gestützten Informationsaufbereitung?**

Bei dem Konzept der IT-gestützten Informationsaufbereitung wird zunächst eine Datenbasis geschaffen, die aus internen und externen Informationen besteht. Dabei entsteht meist ein Datenchaos aus Betriebsergebnisdaten, Marktforschungsdaten und Jahresabschlussdaten. Danach kommen verschiedene Methoden zur Auswertung dieser Daten zum Tragen. Dabei werden die Daten aus dem Datenchaos verdichtet und selektiert und danach analysiert. Zuletzt werden diese Daten dann präsentiert, wofür es unterschiedliche Formen der Präsentation gibt.

**Beschreiben Sie Quellen der betrieblichen Informationsgewinnung.**

Zur betrieblichen Informationsgewinnung gibt es die konventionellen Quellen, wie Kunden, Konkurrenz, Zeitschriften, Messen, Telefonate, Schriftverkehr und Verbände/Organisationen. Zu den externen Informationsquellen zählen Online-Datenbanken und das Internet. Als interne Quellen werden verschieden Anwendungssysteme, wie SAP oder abas angesehen.

**Welche Methoden der Informationsbedarfsanalyse kennen Sie?**

Als Methoden zur Informationsbedarfsanalyse können mehrere Dinge eigesetzt werden. Es können Mitarbeiter befragt oder beobachtet werden. Des Weiteren kann es zur Selbstaufschreibung durch Mitarbeiter kommen. Weitere Methoden sind Expertenbefragungen, Literaturstudium und die Analyse einzelner Informationssysteme. Auch experimentelle Informationsbedarfsermittlung durch Prototypen und deren Nachbesserungen kann eine Methode sein. Informationskataloge und Verfahren der kritischen Erfolgsfaktoren sind weitere Methoden.

**Welche Systeme dienen der internen Informationsgewinnung und welche Bedeutung hat das Internet in diesem Zusammenhang.**

Der internen Informationsgewinnung dienen verschiedene Anwendungssysteme. Es gibt die Anwendungssysteme für betriebliche Aufgabenstellungen, wie beispielweise ERP-Systeme oder SCM. ZU den Anwendungssystemen der Informationsgewinnung zählen u.a. DWH oder MIS. Ein weiteres System ist das Anwendungssystem zum Informationsaustausch, Dazu gehören Groupwaresysteme oder Konferenzsysteme. Weitere Systeme sind Anwendungssysteme zur Informationsweiterleitung (Workflowsysteme) und Automatisierungssysteme (RFID, Web Service). Auch das Internet spielt hierbei eine große Rolle, da zur Informationsgewinnung auch Internettechnologiebasierte Lösungendienen. Dazu zählen E-Procurement, Marktplätze oder E-Services.

**Was ist ein Informationsprozess? Geben Sie einige Beispiele für typische Informationsprozesse.**

Informationsprozesse unterstützen die betrieblichen Geschäftsprozesse, Materialprozesse, Entscheidungs- und Managementprozesse und sie bestehen aus Wissen. Außerdem bestehen Informationsprozesse aus verschiedenen Teilen: Informationsgewinnung, Informationseingabe, Informationsverarbeitung, Informationsspeicherung und Informationsausgabe.

**Welches sind die Ziele der Informationslogistik?**

Ziel der Informationslogistik ist es, die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt in der richtigen Menge am richtigen Ort in der richtigen Qualität bereitzustellen.

**Unterscheiden Sie Berichts- und Entscheidungshilfesystem.**

Bei den Berichtsystemen geht es um die Informationsbereitstellung. Deren Struktur wird mehrfach wiederholt. Bei den Entscheidungshilfen dagegen werden bestimmte Fragestellungen gelöst.

**Welche zentralen Fragen beantwortet die Informationsanalyse?**

Die Informationsanalyse beantwortet Fragen zum Inhalt, zur Qualität und Quantität, zur Form, zum Medium, zur Wertigkeit und zur Verfügbarkeit von Informationen.

**Welches sind typische Objektes eines Informationsflusses?**

Typische Objekte sind die Kommunikationspartner (intern, extern), die Kommunikationsverbindung (direkt, indirekt), das Kommunikationsmedium (elektronisch, optisch, akustisch), der Zeitbezug (simultane oder verzögerte Kommunikation) und die Architektur (geschlossen, offen).