

Wer sucht, der findet?

Wer sucht, der findet – das stimmt soweit. Doch die Frage lautet, was er da genau findet. Denn nicht immer führt die Recherche in den Untiefen von betrieblichen Datenbanken und Dokumentensammlungen zum erhofften Ziel. Stattdessen sieht sich der Suchende häufig mit seitenlangen Trefferlisten konfrontiert, die gefundenen Dokumente stimmen thematisch nicht mit den eingegebenen Suchbegriffen überein, sie sind veraltet oder anderweitig irrelevant. In solchen Fällen entwickelt sich das Durchforsten der Suchergebnisse zu einer zeitintensiven Recherche mit ungewissem Ausgang. Assoziationen zur redensartlichen „Stecknadelsuche im Heuhaufen“ werden dabei offenbar.

Dabei soll die organisationale Suche doch eigentlich eine anwenderfreundliche Hilfe sein, mit der die Unternehmen wertvolle Zeit sparen und sich Wettbewerbsvorteile sichern. Doch dieses Ziel gelingt nur, wenn die Suche alle strukturiert sowie unstrukturiert vorliegenden Daten erfasst, auch vor PDFs, Audio-, Foto- und Videodateien nicht halt macht und bei der Treffersuche sprachliche Raffinesse und Doppelbedeutungen berücksichtigt – um nur die wichtigsten Kriterien eines betrieblichen Recherche-Werkzeugs zu erwähnen.

Auf der Suche nach entsprechenden Lösungsansätzen erscheinen vor allem semantische Konzepte viel versprechend. Intelligentes Suchen als Ausweg aus dem Datenchaos, das auf vielen Servern herrscht. Doch selbst die beste Methode, die anwenderfreundlichste Strategie und die hochentwickelteste Technik können nur funktionieren, wenn im Unternehmen ein entsprechendes Verständnis dafür herrscht. Getreu dem Motto: „Alle machen mit!“, sind folglich die Mitarbeiter aufgefordert, ihre Dokumente tatsächlich ins Unternehmensnetz einzuspeisen – statt sie auf ihrem persönlichen Laufwerk zu deponieren. Denn dort können sie sie nur selbst wiederfinden, dem Kollegen vom Schreibtisch nebenan bleibt der Zugriff hingegen verwehrt.

Welche Ansätze es für die betriebliche Suche gibt, inwieweit sich diese bereits in der Praxis bewährt haben und wie die Zukunft von „Enterprise Search“ aussieht, lesen Sie in unserem Titelthema ab Seite 16. Dabei – so werden Sie sehen – geht es im Grunde stets um das Wiederauffinden vorhandenen Wissens. Doch wie steht es eigentlich um das Nichtwissen von Mitarbeitern, Abteilungen und ganzen Organisationen? Als Gegenpart zum viel beschriebenen verfügbaren und jederzeit abrufbaren Know-how spielt das Nichtwissen eine durchaus entscheidende, wenn auch oft vernachlässigte Rolle. Das geht sogar soweit, dass Unternehmen dem Tool der Wissensbilanz eine Nicht-Wissens-Bilanz entgegenstellen können. Welche Bedeutung dem Nichtwissen zukommt, wie man es analysieren und bewerten kann, lesen Sie ab Seite 28.



Ihr

Oliver Lehnert