

# **Aufgabenfelder von Dienstleistungsnehmern an Kommunikationsunterstützung durch Netzwerkkoordinatoren**

Schütz, V., C. Hoffmann, D. Brinkmann und B. Petersen

Institut für Tierwissenschaften, Abt. Präventives Gesundheitsmanagement  
Universität Bonn  
Katzenburgweg 7 – 9  
53115 Bonn

vschuetz@uni-bonn.de; choffmann@uni-bonn.de;  
brinkmann@uni-bonn.de; b-petersen@uni-bonn.de

**Abstract:** Erweiterte Aufgabenfelder im Bereich des Gesundheits- und Qualitätsmanagements können nur durch die Bereitstellung von Ketteninformationen erfüllt werden. Berater, Futtermittelunternehmen aber auch Produzenten haben einen Bedarf an überbetrieblichen Informationen, allerdings fehlen derzeit entsprechende Kommunikations- und Informationswerkzeuge sowie Organisationen, die die Netzwerkkoordination übernehmen.

## **1 Hintergrund**

Steigende Anforderungen, die von Seiten der Politik, primär jedoch von Kunden, an die Produzenten von Lebensmitteln bzw. deren Vorprodukte gestellt werden, erfordern eine ständige Anpassung des Qualitätsmanagements. Dies gilt nicht nur innerhalb der einzelnen Unternehmen einer Produktionsstufe, sondern auch stufenübergreifend. Netzwerkkoordinatoren nehmen dabei eine besondere Stellung ein [PM07]. Dies können Unternehmen sein, die einerseits direkt an der Produktion der Lebensmittel beteiligt sind, andererseits aufgrund der organisatorischen Struktur und technischen Ausstattung eine koordinierende Funktion zwischen zwei oder mehreren Produktionsstufen übernehmen. Aufgrund zentraler Datenhaltung und des Datenmanagements sind Netzwerkkoordinatoren in der Lage, Informationsdienstleistungen den beteiligten Kettenakteuren – den Dienstleistungsnehmern – anzubieten. In den Fleisch erzeugenden Ketten sehen drei verschiedene Gruppen Anreize zur Erweiterung ihres Kerngeschäfts hin zum Netzwerkkoordinator: Produktionstechnische und tierärztliche Beratungseinrichtungen, Erzeugergemeinschaften und Viehhandelsorganisationen oder Schlachtunternehmen. Dienstleistungsnehmer dieser Serviceorganisationen ersten Grades sind unabhängige Unternehmen und Einzelpersonen, wie beispielsweise Produktionstechnische Berater und Bestandsbetreuende Tierärzte als Dienstleister 2. Grades las auch Schlachtunternehmen, Erzeugergemeinschaften. Ziel dieses Beitrags ist es, die Anforderungen an Kommunikationsunterstützung durch den Netzwerkkoordinator von Dienstleistungsnehmern aus dem beratenden Sektor am Beispiel von Futtermittelberatern, Bestandsbetreuenden Tierärzten sowie aus dem Produktionsbereich anhand von Schlachtorganisationen aufzuzeigen.

## 2 Material und Methoden

Die Erhebung des derzeitigen Informationsstands, Menge an Informationen die zur Erfüllung der Aufgaben benötigt werden [St02], sowie der Bedarf an Informationen zur Erfüllung erweiterter Aufgabenfelder erfolgte mittels Experteninterviews [BE04]. Zusätzlich dienten als stützendes Element Informationslandkarten, die die Prozesse aus der Primärproduktion, den Aufgabenbereich des Interviewpartners sowie Informationen aus externen Datenquellen enthielten und Karten mit nach Kategorien (Haltung, Fütterung, Betriebsmanagement, Qualitätsmanagement, Tiergesundheit, Leistungsdaten) sortierten Daten aus dem Produktionsprozess. Aufgabenbereich der einzelnen Dienstleistungsnehmer sind: Schlachtunternehmen: Einzelnen Prozessschritte inkl. Management mit Einkauf, Verkauf und Qualitätssicherung; Futtermittelberater: Vorbereitung Bestandsbesuch, Stammdatenverwaltung, Aktivitäten im Krisenfall, Beurteilung kontinuierlicher Prozessdaten; Bestandsbetreuender Tierarzt: Vorbereitung und Nachbereitung der Bestandsbetreuung, Dokumentation Bestandsbetreuung; Beurteilung kontinuierlicher Prozessdaten; Aktivitäten im Krisenfall; Erfüllung Dokumentationspflicht. Durch die Kombination Experteninterview mit Zuordnungstechnik, Assoziationstechnik [BGH04] und Concept Mapping entstanden jeweils für die Ist-Situation (Informationsstand) und Soll-Situation (Informationsbedarf) eine Informationslandkarte auf der die Daten zu Information verknüpft, den Aufgabenbereichen zugeordnet und priorisiert wurden. Insgesamt standen für die jeweils 60minütige Interviews 10 Futtermittelberater, Bestandsbetreuende, Tierärzte und Mitarbeiter aus den Bereichen Geschäftsführung, Qualitätsmanagement und Produktionsleitung von Schlachtorganisationen zur Verfügung.

## 3 Anforderungen an die Kommunikationsunterstützung

### 3.1 Dienstleistungsnehmer aus dem Beratungssektor

Die Erhebungen zeigen, dass sowohl Bestandsbetreuende Tierärzte als auch Futtermittelberater individuell gestaltete Informationssysteme als Unterstützungsinstrument bei ihrer Funktion als Berater nutzen. Hierfür werden neben schriftlichen Aufzeichnungen, selbst erstellte Excellisten bis hin zu Spezialprogrammen genutzt. Dem Bereich Spezialsoftware sind Softwareprogramme für Tierarztpraxen als auch Betriebsprogramme von Futtermittelunternehmen zugeordnet. Zentrale Elemente der Programme sind die Stammdatenverwaltung, stichpunktartige Besuchs- bzw. Kontaktdokumentation als Basis für Abrechnungen bzw. Nachweis von geleisteten Tätigkeiten und zusätzlich bei Tierärzten die Hausapothekenverwaltung und ein Abrechnungssystem. Im Bereich der Futtermittelberater erfolgt eine Kopplung mit dem zentralen Warenwirtschaftssystem, aus dem bei der meist täglichen Replizierung Kundendaten aus dem Bereich der Futtermittellieferungen gezogen und Aktivitätsberichte gesendet werden. Internetbasierte Kommunikation steht derzeit nur zwischen betrieblichen Systemen bzw. zur Salmonellendatenbank und Schlachtauswertungen zur Verfügung. Eine Kombination von Daten aus unabhängigen Datenquellen ist nur durch manuelle Unterstützung in einem begrenzten Auswertungsrahmen möglich. Berater als auch Tierärzte sehen zukünftig einen deutlich höheren Bedarf an beschreibenden, vergleichenden/kontrollierenden, vorhersagen

den und vorschreibenden Informationen zur Unterstützung ihrer Dienstleistungsfelder (Abb. 1). Alle einzelnen Aufgabenbereiche werden als wichtig (4) bis äußerst wichtig (6) von beiden Gruppen beschrieben. Ausgenommen davon ist der Bereich des Qualitätsmanagements (Abb. 2). Dieses Phänomen lässt sich durch die mangelnden Kenntnisse über Aufgaben und Funktionen von Beratern im Bereich des Qualitätsmanagements erklären. Zukünftig zeigen beide Gruppen einen erweiterten Bedarf an Informationen, die kontinuierlich, in digitaler Form aufgabenspezifisch zur Verfügung gestellt werden.

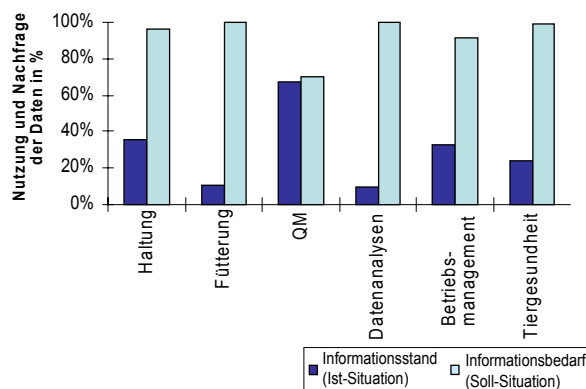


Abbildung 1: Vergleich des prozentualen Anteils bislang genutzter und zukünftig gewünschter Informationen aus 6 Betrachtungsfeldern von Futtermittelberatern

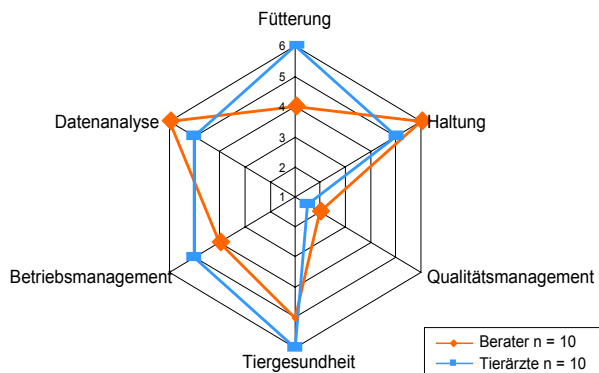


Abbildung 2: Grad der Einschätzung der Wichtigkeit der Betrachtungsfelder (1 = unwichtig und 6 = äußerst wichtig)

Jedoch wird deutlich, dass Berater einen individuellen Bedarf an Dienstleistungsunterstützung stellen. Beide Gruppen geben klare Aussagen darüber, dass sie zukünftig Unterstützung für ihre Aufgaben vor allem mit hohem Wiederholungscharakter auf kontinuierliche Daten aus dem Produktionsprozess angewiesen sind um ihre Aufgaben, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Bestandsbetreuung, Bestandsbesuche oder telefonische Kundenkontakte erfüllen zu können. Darüber hinaus muss der Netzwerkkordinator ein auf die Nutzergruppe der Berater zugeschnittenes Ein- und Ausgabesystem z.B. in Form einer internetbasierten Plattform zur Verfügung stellen. Ein im Hintergrund

einer solchen Plattform befindliches Datenbanksystem muss die Zusammenführung von Daten aus den unterschiedlichen Produktionsstufen und Datenbank wie z.B. QS gewährleisten.

### **3.2 Dienstleistungsnehmer als Produzenten**

Schlachtorganisationen stellen insbesondere die Information aus der Primärerzeugung in den Vordergrund, die einerseits für die gezielte Steuerung des Produktionsprozesses, z.B. Ermittlung des optimalen Nüchternungszeitpunktes dienen könnte, andererseits zur Erfüllung der EU- Hygienegesetzgebung, der sogenannten 24-Stundenregelung. Bestehende Lösungen erfüllen die gesetzlichen und privatwirtschaftlichen Rahmenbedingungen, jedoch sehen diese einen Unterstützungsbedarf bei der überbetrieblichen Kommunikation. Ähnlich wie bei beratenden Organisationen muss der Netzwerkkoordinator die Kommunikation zwischen den unabhängigen Systemen aus der Primärproduktion und der Salmonellendatenbank in Verbindung mit Laborergebnissen über eine nutzerspezifische Plattform sicherstellen.

## **4 Fazit**

Die Ergebnisse der Studie zeigen deutlich, dass sowohl Beratungsorganisationen, als auch Produzenten einen erweiterten Bedarf an Informationen haben. Ihre derzeitigen Systemlösungen können dieses Defizit jedoch nicht ausgleichen. Überbetriebliche Informationen aus dem Bereich der Primärproduktion aber auch Schlachtauswertungen werden dabei in den Vordergrund gestellt. Netzwerkkoordinatoren müssen zukünftig auf die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Nutzergruppen zugeschnittene Ein- und Ausgabeplattformen zur Verfügung stellen. Des Weiteren werden neben den betrieblichen Auswertungen Betriebsvergleiche sowie Auswertungen unter Berücksichtigung von Daten aus der gesamten Produktionskette gefordert.

## **Literaturverzeichnis**

- [BE04] Berekoven, L.; Eckert, W.; Ellenrieder, P.: Marktforschung: Methodische Grundlagen und praktische Anwendungen, 10. überarbeitete Auflage, Gabler-Verlag, Wiesbaden 2004
- [BG04] Bruhn, M.; Grebitus, C.; Hümmeling, A.: Die Bedeutung kognitiver Strukturen im Rahmen des Qualitätsurteils der Verbraucher – Am Beispiel vom Schweinefleisch, In: Umwelt- und Produktqualität im Agrarbereich, Landwirtschaftsverlag, Münster-Hiltrup 2005
- [PM07] Petersen, B.; Mack, A.; Schütz, V.; Schulze Althoff G.: Nahtstelle als neuralgischer Punkt – 3-Ebenen-Modell zur Weiterentwicklung überbetrieblicher Qualitätsmanagement-Systeme, In: Fleischwirtschaft 4/2007, S. 89 – 94
- [St02] Strauch, B.: Entwicklung einer Methode für die Informationsbedarfsanalyse im Data Warehousing, Dissertation, Universität St. Gallen, 2002