

P. Blumendorf

4.6 Information Broker

1. Das Begriffs(um)feld

"Information broking", "Informationsvermittlung", "Informationsberatung", "Innovationsberatung" bilden Begriffsfelder, die im Prozeß der Informationsgewinnung und -weitergabe verwendet werden. Eine terminologische Abgrenzung zeigt gleichzeitig unterschiedliche Tätigkeiten auf, die ihrerseits unterschiedliche Ausbildung, Kenntnisse, Fertigkeiten voraussetzen. Eine Begriffsklärung ist einfach als Stufenmodell mit wachsendem Anforderungsprofil darstellbar:

Stufe 1: Retrieval

Darunter ist die Methode zu verstehen, in einem Datenbestand Informationen wiederzufinden. Die anzuwendenden Suchmethoden, Kommandos usw. werden durch das jeweilige "Retrievalsystem" (Kombination aus Hardware, Software und systemspezifischer Methodik) bestimmt.

Stufe 2: Recherche

(meist retrospektiv, selten prospektiv), ist ein Vorgang, bei dem unter Ausnutzung u. U. verschiedener konventioneller und DV-gestützter Datenspeicher (u. U. verschiedener Retrievalsysteme) versucht wird, ein Informationsproblem zu lösen. Die Anwendung der Stufe 1 (Retrieval) ist Voraussetzung.

Stufe 3: (Unbesehene) Weitergabe des Rechercheergebnisses

Im Gegensatz zu Stufe 1 und 2 werden die gefundenen Informationen weitergegeben an einen Benutzer (Kunden, Auftraggeber usw.). Diese "Benutzerschnittstelle" ist Voraussetzung für die sinnvolle Verwendung des Begriffes "Informationsvermittlung"; Informationsvermittlung auf dieser Stufe sollte jedoch nur auf ausdrücklichen Wunsch des Benutzers

angewandt werden, da sie i. d. Regel nicht geeignet ist, Benutzer vom Wert der Dienstleistung "Recherche" zu überzeugen.

- Stufe 4: Intellektuelle Nachselektion
vor Weitergabe des Rechercheergebnisses ist die niedrigste empfehlenswerte Stufe der Informationsvermittlung. Die weiteren Stufen führen zu noch qualifizierterer Form der Dienstleistung.
- Stufe 5: Umformatieren
und benutzergerechte Aufbereitung des Rechercheergebnisses (z. B. Verbesserung des Layout), Unterdrückung von formalen Ballastinformationen der einzelnen DE, ggf. alphabetische Sach- und Autorenregister der gefundenen DE). In der Regel ist der Einsatz (mindestens) eines Mikrocomputers erforderlich; die gefundenen Informationen liegen auf Magnetträger (z. B. Diskette) vor und werden offline weiterverarbeitet.
- Stufe 6: Beschaffung der relevanten Originalliteratur und Weitergabe an den Kunden.
- Stufe 7: Auswertung der beschafften Originalliteratur z. B. zu einem "State-of-the-art"-Bericht (Stand der Technik ...), Fortschrittsbericht o. ä.
- Stufe 8: Problemlösungsvorschlag
durch Umsetzen der bei der Auswertung (Stufe 7) gewonnenen Erkenntnisse auf das konkrete Problem des Kunden. Dazu sind vertiefte Sach- und Fachkenntnisse erforderlich - aber auch alle vorstehenden Stufen (außer u. U. Stufe 5).
- Stufe 9: Innovationsberatung
erfordert noch umfassendere Sach- und Fachkenntnisse der unterschiedlichsten Art, da hierbei nicht ein konkret vorliegendes (z. B. technisches) Problem gelöst wird, sondern prospektiv (voraus-

schauend) Empfehlungen für neue Produkte, Produktionsverfahren, Absatzmärkte usw. gegeben werden.

Stufe 10: Full-service-concept,

d. h. Anbieten aller Leistungsstufen in beliebiger Erschließungs-/Aufbereitungstiefe aller Fachrichtungen. Dies ist im Gegensatz zu den vorherigen Stufen weder durch einen Spezialisten (Fachwissenschaftler) noch durch einen "Universalisten" zu lösen, sondern ausschließlich durch "Information Broking Management", welches darin besteht, zu einem konkreten Auftrag die bestgeeigneten Spezialisten zu einem (virtuellen) Team (auf Zeit) zusammenzuführen und mit dessen Hilfe eine optimale Problemlösung herbeizuführen. Hier kommen umfangreiche "Referral"-Kenntnisse des Information-Brokers und eine Vielzahl informeller Kanäle zum Einsatz.

Informationsberatung findet in mindestens zwei unterschiedlichen Formen und Zielsetzungen statt. Zum einen findet vor der Recherche - z. B. im Rahmen des Presearch-Interview - eine Beratung des Kunden statt, auf welchen Wegen, mit welchen Mitteln, Kosten usw. Informationen zu seinem Problem am besten beschafft werden können.

Zum anderen umfaßt der Begriff aber auch die Beratung von Kunden, wie sie sich z. B. eine eigene, effektiv arbeitende Informationsstelle oder -zentrale einrichten können. Hierzu sind Kenntnisse geeigneter Hard- und Software erforderlich, aber auch Beratung über Hosts, Datenbanken, Datennetze, gedruckte Hilfsmittel und Nutzerkennungen, Kosten usw.

Seine vielfältigen Aufgaben kann der Information-Broker praktisch nicht mehr ohne den Einsatz moderner EDV-Technik lösen. Mikrocomputer und geeignete Software helfen nicht nur Kommunikationsprobleme mit externen Datenbanken leichter, eleganter und kostengünstiger zu lösen, sondern ermöglichen auch diverse INPUT-Funktionen rationeller zu bewältigen.

Neben dem Aufzeichnen von Rechercheergebnissen auf Magnetträger (z. B. Diskette, Kassette, Winchesterplatte) - dem "Downloading" - braucht der Information-Broker eine Fülle von Hilfsdateien wie z. B.: Adressen, Kunden, Experten, Termine, Referral usw., aber auch Hilfsroutinen wie Verwaltung des Schriftverkehrs, Finanzbuchhaltung, Kalkulation, Textverarbeitung usw.

Der vielbeschäftigte Information-Broker, zumal dann, wenn er als Information-Broking-Manager tätig ist, muß sich praktisch ein eigenes betriebsinternes Informationssystem schaffen.

Der Diplom-Dokumentar (FH) sollte die Stufen 1 - 3, 5 und 6 selbständig bearbeiten oder daran maßgeblich mitwirken können und er sollte das betriebsinterne Informationssystem vom Input über Systemverwaltung und -weiterentwicklung bis zum Output selbständig betreuen können.