

<b>ISKO AG-IE</b>	<b>Zur Finanzierung von Informationsdienstleistungen (On the Financing of Information Services)</b>	<b>E-02 (de) Okt.1992</b>
-----------------------	---	-------------------------------

### 1. Einleitung

Bei der Wahl eines Finanzierungsmodells für Informationsdienstleistungen ist eine Vielzahl von Faktoren zu berücksichtigen, von denen sich einige der herkömmlichen Kosten-Nutzen-Betrachtung deswegen entziehen, weil *der Nutzen nicht quantifizierbar* ist, allen bisherigen diesbezüglichen Versuchen zum Trotz, ebenso wenig wie der Nutzen vom Zeitunglesen, des Aufziehens von Kindern und der Ausgaben für die Teilnahme am kulturellen und geselligen Leben quantifizierbar ist. Die Verkennung dieser Sachlage und die Verwendung verfehlter Nutzenbewertungs-Maßstäbe hat schon oft zu gravierenden Fehlurteilen und sogar zur Liquidation selbst der effektivsten Informationssysteme geführt, sehr zum (allerdings nur latenten) Schaden derjenigen Institutionen, die solche Systeme genutzt haben. Unternehmensberatungsinstitute können hier leicht großen und kaum wieder gutzumachenden Schaden anrichten. Häufig wird man in Finanzierungsüberlegungen auch durch die Werbung von kommerziellen Datenbank- und Software-Anbietern irregeleitet.

In dieser Empfehlung kann nur auf die Existenz solcher Fallstricke hingewiesen und die Inanspruchnahme informationswissenschaftlicher Beratung bei der Informations-Finanzierung empfohlen werden, zur Ergänzung der üblicherweise vorherrschenden betriebswirtschaftlichen Betrachtungsweise.

Besonders häufig begegnet man Finanzierungproblemen bei der Entscheidung zwischen einem kommerziellen und einem hausinternen Informationssystem, sowie auch in der Entscheidung darüber, ob man den Hauptaufwand in der Recherche oder aber in der Einspeicherung (einschließlich der Literaturerschließung) treiben will.

### 2. Kommerzielles vs. internes Informationssystem

Bei der Inanspruchnahme von Informationsdienstleistungen hat man oft die Wahl zwischen der hausinternen Literaturerschließung und -einspeicherung einerseits und der Nutzung von käuflichen oder abonnierten (kommerziellen) Informationssystemen andererseits. Das hausinterne Informationssystem erfordert die langfristige Festlegung von Mitteln und den erheblichen Einsatz von eigenem Personal, welches dann speziell in der Erstellung von Informationssystemen EDV-mäßig und auch informationswissenschaftlich geschult sein muß. Dies entfällt weitgehend bei einem kommerziellen Informationssystem. Hier schlagen sich die Kosten für die Literaturerschließung in den Gebühren für die Recherchen nieder, und über diese kann man jederzeit frei disponieren.

Ein internes Informationssystem wird man erst dann wählen, wenn sich die *Qualität* und *Zukunftsicherheit* (vgl. Empfehlung Nr. 1: "Informationssysteme im Urteil ihrer Nutzer") eines kommerziellen Informationssystems als nicht ausreichend erwiesen hat (und natürlich auch dann, wenn es für das betreffende Gebiet überhaupt kein kommerzielles Informationssystem gibt).

Was die *Qualität* eines Informationssystems betrifft, so hängt sie entscheidend von der *Indexierung* und dem *Erfassungsbereich* ab. Zwar spiegelt sich die Indexierung z.T. auch in der momentan beobachtbaren *Treffsicherheit* der Recherchen wider, jedoch lässt sich aus dieser rein empirischen Betrachtungsweise allein kein brauchbares Urteil über die Qualität eines Informationssystems gewinnen. Vielmehr bedarf es hierzu ausgedehnter informationswissenschaftlich fundierter Studien (vgl. Empfehlung Nr. 1).

Bei einem *kommerziellen* Informationssystem hat man als Nutzer praktisch keinen Einfluß auf dessen Aufrechterhaltung oder auch nur auf dessen Anpassung an die sich wandelnden Anforderungen, wie sie fortgesetzt notwendig ist. Man muß auch immer damit rechnen, mit der Einstellung des kommerziellen Informationssystems auf seinem Arbeitsgebiet konfrontiert zu werden oder mit einer stark entwertenden Einschränkung desselben. So bedeutet der Verlust auf ein kommerzielles Informationssystem immer ein nicht zu unterschätzendes Risiko. Hingegen ist die Zukunftsicherheit bei einem *hausinternen* Informationssystem eher gewährleistet.

Die Zukunftsicherheit hängt aber auch von der *Qualität* der Informationsbereitstellung ab, denn durch mangelnde Treffsicherheit der Recherchen kann ein - anfänglich durchaus vielversprechendes - Informationssystem fortgesetzt an Wert verlieren, bis hin zu seiner schließlich Unbrauchbarkeit.

So kann ein noch so preiswert erscheinendes Informationssystem sich leicht als eine in Wirklichkeit sehr kostspielige (Fehl-) Investition erweisen.

Vor der Entscheidung zugunsten eines hausinternen Informationssystems ist jedoch auch zu prüfen, ob hausintern die Expertise und die personellen und technischen Ressourcen zur Verfügung stehen, um ein qualitativ *auf die Dauer* deutlich überlegenes Informationssystem zu entwickeln und zu unterhalten. EDV-Kenntnisse allein reichen für die Lösung einer solchen, tief im philosophischen Bereich verwurzelten Aufgabe nicht aus.

Auch muß sich das Management schlüssig sein, ob es sich ausgeprägt positiv zu einem solchen Vorhaben

bekennen kann. Ein Informationssystem kann auf die Dauer allein schon dadurch geschädigt werden, daß es fortgesetzt mit fragwürdigen Kosten-Nutzen-Betrachtungen in Zweifel gezogen wird und daß fortgesetzt ein großer Teil der Arbeitskraft mit der Aufdeckung und Abwehr unqualifizierter Kritik gebunden ist (vgl. auch Empfehlung Nr. 1.)

### **3. Einspeicherungsintensives vs. recherchenintensives Informationssystem**

Hat man sich für ein *hausinternes* Informationssystem entschieden, so bewegt man sich bei dessen Gestaltung zwischen zwei Prototypen:

Das *recherchenintensive* Informationssystem arbeitet mit niedrigen Kosten für die Erstellung seines Speichers (wegen der nur oberflächlichen Literaturerschließung), mit hohen und *fortgesetzt steigenden* Folgekosten (für die Nachbereitung der Recherchenergebnisse und für die Bemühungen um eine Minderung der Lückenhaftigkeit derselben) und deswegen mit der geringeren Zukunftsicherheit.

Das *einspeicherungsintensive* Informationssystem arbeitet mit hohen Erstellungskosten (für die gründliche Literaturerschließung) und mit geringen und weitgehend konstanten Folgekosten. Es verfügt deswegen (und auch wegen der größeren Vollständigkeit seiner Recherchenergebnisse) über die größere Zukunftsicherheit.

Der Zukunftsicherheit ist große Bedeutung beizumessen, denn mit dem Scheitern eines Informationssystems geht praktisch alles wieder verloren, was in das betreffende System investiert worden ist, insbesondere auch die Zugriffsmöglichkeit zu der gesammelten Literatur.

Wenn die Informationsspeicher sehr groß werden können und intensiv und weit in die Vergangenheit zurückreichend nutzbar bleiben sollen, ist eine Orientierung nach dem zweiten Prototyp notwendig.

Für ein solches Informationssystem ist eine Finanzierung über eine *nutzungabhängige Direktbelastung* der Fragesteller nicht sinnvoll. Dann müssen die Kosten für Informationsdienstleistungen mit den Aufwendungen beispielsweise für Personal, Apparaturen, Reparaturen und Material in Konkurrenz treten. Die Einschränkung der Informationsnachfrage ist dann die stets am einfachsten zu verwirklichende Sparmaßnahme, und den Mitarbeitern wird auf diesem Wege gleichsam das Arbeiten unter Informationsdefizit verordnet. Die relativ hohen (wenn auch lohnenden) Fixkosten können dann nicht die erwarteten Früchte tragen. Besonders in knappen Zeiten würde die Nutzung eines solchen Informationssystems um einer (obendrein trügerischen) Kosteneinsparung willen drastisch gedrosselt werden. Die verbleibenden Recherchen würden immer teurer und schließlich wirtschaftlich untragbar werden.

Wenn Wert auf eine angemessene Recherchenqualität gelegt wird, dann müssen fast immer erfahrene Informationsvermittler zu Rate gezogen werden. Dann kann es

bei einem solchen verfehlten Finanzierungsmodell obendrein noch leicht dazu kommen, daß sich die Kostenfrage immer mehr zu einem klimaverderbenden und extrem arbeitsbehindernden Diskussionsthema entwickelt.

### **4. Die Technologie-Illusion**

Bei der Auffassung, "mit moderner Technik" benötige man (zumindest bald) keine Spezialkenntnisse mehr zu einer effektiven Befragung von Informationsspeichern und zu deren Gestaltung, und man könne schon jetzt erhebliche Kosten durch automatisierte Verfahren zur Literaturerschließung einsparen, handelt es sich um einen gravierenden Irrtum. Er wird jedoch noch immer fortgesetzt von denjenigen Stellen verbreitet, welche ihre Technologie gut verkaufen wollen, insbesondere ihre meistens mangelhaft indexierten Speicher und ihre oftmals auch unzulänglich strukturierte Recherchenmethodik, und welche von der zumeist fehlenden Erfahrung und Ausbildung ihrer Klienten profitieren können. Man fühlt sich hier an jemanden erinnert, der möglichst viele Klaviere verkaufen will und der es dem unerfahrenen Interessenten verschweigt (oder es sogar verneint), daß man außerdem noch Klavierspielen erlernen muß.

### **5. Das Versagen des quasi-marktwirtschaftlichen Finanzierungsmodells**

Es ist erwiesen, daß das *quasi-marktwirtschaftliche* Modell bei der Finanzierung von Informationsdienstleistungen versagt. Dienstleistungen auf dem Informationsgebiet teilen mit vielen anderen Einrichtungen die Eigenart, daß sie nur

#### **quasi-gemeinwirtschaftlich**

und nur mit *langfristiger Absicherung* finanziert werden können. Zwar werden sie nicht von allen Mitgliedern einer Einrichtung in Anspruch genommen, jedoch geschieht die Inanspruchnahme stets

#### **im Interesse der Gemeinschaft,**

mag der Nutzen dieser Inanspruchnahme für die Gemeinschaft auch mehr oder minder latent bleiben. Eine mißbräuchliche Überinanspruchnahme eines Informationssystems, wie sie dann aus der buchhalterischen Sicht oft befürchtet wird, tritt praktisch nichtein, weil die Nutzung eines Informationssystems jedem Fragesteller zugleich auch erhebliche Anstrengungen zur Abgrenzung seines Fragethemas abverlangt.

Es obliegt dem Management, diesen Weitblick zu entwickeln. Auch andere innerbetriebliche Einrichtungen, wie Personalabteilung, Geschäftsführung, Feuerwehr, Bibliothek, usw. lassen sich nicht durch Gebühren für ihre Inanspruchnahme finanzieren. Es gäbe auch keine Bundesbahn, wenn die Kosten einer Fahrt auf die auf dem Bahnsteig Wartenden umgelegt würden, so "verursachergerecht" eine solche Finanzierung aus der rein buchhalterischen Sicht auch sein mag. An einem verfehlten Finanzierungsmodell kann jede noch so nützliche Einrichtung scheitern.

**Herausgeber:** Internationale Gesellschaft für Wissensorganisation e.V., Arbeitsgruppe Inhaltserschließung (ISKO AG-IE),  
c/o ISKO Generalsekretariat, Woogstrasse 36a, D-6000 Frankfurt 50.