

ISKO AG-IE	Informationssysteme im Urteil ihrer Nutzer (User evaluation of information systems)	E-01 (de) Okt.1992
-----------------------	--	-------------------------------

0. Vorbemerkung

In Fortsetzung der "Empfehlungen zur Klassifikation", die in den frühen achtziger Jahren in einigen Speziellen Interessengruppen der Gesellschaft für Klassifikation begonnen und in International Classification veröffentlicht wurden*, stellt die Internationale Gesellschaft für Wissensorganisation mit den folgenden "Empfehlungen zur Wissensorganisation" erste Ergebnisse ihrer Arbeitsgruppe "Inhaltserschließung" in deutsch und in Englisch zur Verfügung. Reaktionen auf diese Empfehlungen aus der Leserschaft sind erwünscht und möchten an die unten angegebene Adresse gerichtet werden.

*) Es handelte sich dabei um die folgenden Empfehlungen: *Rahmenempfehlung zur Bildung von Signaturen*, EK-02, Juni 1981. Bearbeitet von der Speziellen Interessengruppe Bibliotheksklassifikation (SIG-BK). In: Int.Classif. 8(1981)No.3, p.151-152; *Freitext in Informationssystemen. Möglichkeiten und Grenzen*. EK-03, Jan.1985. Bearbeitet von der Speziellen Interessengruppe Indexierungssprachen (SIG-IS). Int.Classif.12(1985)No.1,p.23-26 (in English: "Free Text in Information Systems - Capabilities and Limitations", EK-03 (en), in Int.Classif. 12(1985)No.2, p.95-98).

1. Die Problematik im Urteil der Nutzer von Informationssystemen

Ein Informationssystem kann nur dann eine optimale Leistung erbringen, wenn es in unmittelbarem Kontakt mit seinen künftigen Nutzern gestaltet worden ist, am besten unter Mitwirkung eines Fachmannes aus diesem Kreis. Auch müssen die Nutzer des Informationssystems später fortgesetzt ihre Anregungen zur Vervollkommnung und Anpassung an die sich wandelnde Bedarfslage einbringen können. Wenn, wie es oft der Fall ist, die Leistungsfähigkeit eines Informationssystems beurteilt werden soll, so scheint es nahe zu liegen, daß man sich hierbei in erster Linie auf das Urteil der Systemnutzer stützt.

Zur Bewertung eines Informationssystems reicht jedoch das Urteil der Nutzer allein nicht aus. In einem Informationssystem sind immer mehrere Einflußgrößen wirksam, welche sich naturgemäß weitgehend *der Einsicht des Nutzers entziehen* oder wegen ihrer Fremdartigkeit meistens außer Betracht bleiben. Es handelt sich im wesentlichen um die *Zukunftsicherheit*, um den *Informationsverlust* beim Recherchieren und um die Eigenarten einer jeglichen *delegierten Fragestellung*.

2. Zukunftsicherheit und Ballast

Um die Möglichkeiten eines Informationssystems auszunutzen, d.h. Recherchen mit möglichst wenig Ballast und Informationsverlust durchführen zu können, muß man sich der Mitwirkung eines Informationsfachmannes bedienen, von einfachen Spezialfällen abgesehen. Unter diesen Umständen bleibt es dem Fragesteller im Regelfall verborgen, wie viel Ballast an nichtzutreffenden Hinweisen für ihn hatte ausgesondert werden müssen. Mit dem fortgesetzten Wachstum der Speicher unter gleichbleibenden Bedingungen wächst auch die Abso-

lutmenge der Antworten und des Ballastes. Im Anfangsstadium eines Informationssystems nimmt der Nutzer selbst zumeist keinen Anstoß selbst an erheblichen Ballastanteilen in seinem Recherchenergebnis. In fortgeschrittenem Stadium aber wirkt sich dieser Ballast zunehmend störend auch für ihn aus. Ein Dutzend zutreffende Antworten unter Tausenden von anderen sind praktisch unauffindbar. Schon oft hatte ein Informationssystem, welches "nützlichen Ballast" geliefert hat und deswegen *anfänglich* zur vollen Zufriedenheit der Nutzer gearbeitet hat, aufgegeben werden müssen, weil es sich allmählich oder schlagartig (z.B. wenn niemand mehr beim Aussortieren von Ballast mithelfen kann) als weitgehend wertlos herausgestellt hat. Es fällt nicht in den Kompetenzbereich des Nutzers, sich Gedanken über die Zukunftsicherheit eines Informationssystems und über die gravierenden unternehmensstrategischen Konsequenzen eines solchen Fehlschlages zu machen, welche u.a. im Verlust des gezielten Zugriffs auf jahrelang gesammelte Dokumente und in der Notwendigkeit zur Inbetriebnahme eines neuen Informationssystems bestehen.

3. Zukunftsicherheit und Informationsverlust

Der Nutzer orientiert sich bei seinem Urteil naturgemäß rein empirisch nach den Ergebnissen, welche ihm vorliegen. Ein wesentliches, wenn auch latentes Qualitätsmerkmal liegt bei einem Informationssystem jedoch auch darin, wie viel Information wegen Fehlfunktion des Systems *ihm vorenthalten* wird. Schon oft mußte er sein anfänglich positives Urteil revidieren, als er eines Tages Einblick in das Ausmaß des Informationsverlustes erhielt, welchem er zuvor immer ausgesetzt gewesen ist.

Viele Nutzer eines Informationssystems glauben auch,

sich beim Suchen mit Formalbegriffen begnügen zu können (z.B. mit Autor, Institution, Zeitpunkt der Veröffentlichung usw.), weil sie sich bei einer *thematischen* Fragestellung an solche *formalen* Begleitbegriffe erinnern können. Informationssysteme, welche sich auf solche Fragestellungen beschränken, sind zwar einfach und billig einzurichten und zu unterhalten. Aber später geraten diese Assoziationen immer mehr in Vergessenheit. Deswegen tritt ein großer Teil des Informationsverlustes erst dann ein, wenn die Entwicklung über das Stadium des Kleinsystems hinausgegangen ist.

Der Nutzer eines Informationssystems überblickt meistens auch nicht die Konsequenzen der - zwangsläufig fortgesetzt zunehmenden - Heterogenität seiner Fachterminologie, welche in fortgesetzt zunehmendem Ausmaß die Treffsicherheit der Recherchen behindern kann. Er begnügt sich deswegen anfänglich leicht mit einem Primitivsystem, welches hiergegen keine Vorkehrungen trifft, z.B. durch ein vorgegebenes Dokumentations-Vokabular. Ein solches wird vom weniger erfahrenen Nutzer sogar meistens als Behinderung empfunden und nicht als Werkzeug zur Minderung von Informationsverlust. Ein deutlicher Hinweis auf diese Fehleinschätzung liegt in der meistens ungerechtfertigten Bevorzugung der Freitext-Recherche, womöglich noch beschränkt auf die Titel von Texten.

Informationsverlust entsteht, wenn auch indirekt, auch dadurch, daß der Nutzer immer häufiger außerstande gewesen ist, seine übermäßig ballastbehafteten Recherchenergebnisse überhaupt noch durchzuprüfen, wie bereits erwähnt.

Die Aufdeckung der Informationsverluste, die in einem Informationssystem auftreten, ist langwierig und kostspielig. Sie wird daher meistens unterlassen. Wird der Verlust eines Tages erkannt, dann schlägt das ursprünglich so positive Urteil ins Negative um.

In all diesen Fällen hat der Systemnutzer durch sein Urteil ein unterentwickeltes Informationssystem gestützt, oder er hat vielleicht sogar durch sein Urteil die Einführung eines leistungsfähigeren, besser zukunftgesicherten Informationssystems verhindert.

4. Delegierbarkeit eines Suchauftrages

Die meisten Nutzer eines Informationssystems erwarten als Ergebnis einer Fragestellung all das, was sie *interessiert*, denn diese Texte würden sie, wenn sie die Auswahl *selbst* vornehmen würden, als Ergebnis annehmen, gleich-

gültig, ob diese Texte der gestellten Frage entsprechen oder nicht.

Oftmals läßt der Nutzer hierbei außer Betracht, daß diese subjektive Auswahl, verbunden mit einer unbewußten Abwandlung der Fragestellung, von niemandem anders als vom ihm selbst getroffen werden kann. Die Kritik an dem Ergebnis einer *delegierten* Recherche, in welcher solche Texte dann nicht enthalten sein können, ist aber ungerechtfertigt.

Die Abweichung des Recherchenergebnisses vom Suchauftrag kann hierbei sehr latent sein. Beispielsweise kann nicht ein Text über die "Bekämpfung von *Insekten*" als Antwort erwartet werden, wenn - spezifischer - nach der "Bekämpfung von *Blattläusen*" gefragt worden ist, es sei denn, der Fragesteller hat sein Interesse auch an allgemeinerer Information bekundet. Die Außerachtlassung von hierarchisch über- oder untergeordneter Information ist sogar der Regelfall unter den Systemnutzern. (Allerdings wird der erfahrene Informationsfachmann nach Gudtücken oder Rückfrage einiges von der verallgemeinerten und auf jeden Fall die spezifischere Information schon vorsorglich und unaufgefordert in den Suchauftrag einschließen.)

Manche Nutzer eines Informationssystems sind mit Primitivleistungen zufrieden, weil sie die Fortschritte auf diesem Gebiet nicht verfolgen (können) und weil sie deswegen nicht gewöhnt sind, höhere Ansprüche zu stellen. Beispielsweise ist man dann mit einer Bibliothek schon zufrieden, wenn sie nur schnell ein Buch ausliefern oder beschaffen kann, von welchem man Autor, Verlag usw. angeben kann. Ein umfassendes *Angebot* von einschlägigen Büchern bei einer *thematischen* Fragestellung wird von der Bibliothek dann gar nicht erwartet.

5. Schlußfolgerung

Das Urteil eines Nutzers über sein Informationssystem kann aus diesen Gründen immer *nur eine einzige* von stets mehreren Komponenten zu seiner Bewertung darstellen. Es bedarf stets der Ergänzung und Interpretation durch den Informationsfachmann. Andernfalls entsteht ein fehler- und lückenhafes Zerrbild von Zielsetzung und Wert, oft mit gravierenden Folgen für das betreffende Informationssystem, bis hin zur Geringschätzung und Zurückweisung selbst des effektivsten Systems. So wird man ja auch nicht die Entscheidung über die Gestaltung und Unterhaltung eines Verkehrsmittels *ausschließlich* vom Urteil seiner Benutzer abhängig machen.