

## Medienkompetenz durch Informationsassistenten

*Rainer Kuhlen*

Das Projekt Medienassistenten hat in die aktuelle Diskussion eingegriffen, mit welchen Formen und mit welchen Konsequenzen Informationsarbeit an technische Informationsassistenten delegiert werden kann und was das für die Qualifikation ihrer personalen Entsprechungen bedeutet.\* Der zunehmende Einsatz von Informationstechnik für alle Formen des Umgangs mit Wissen und Information hat die neue Phase der Industrialisierung von Informationsarbeit eingeleitet, nachdem die erste Phase dazu geführt hat, daß weltweit ein Informationsmarkt mit einem Angebot von ca. 8000 Online-Datenbanken entstanden ist. Rationalisierungsanforderungen und, darauf reagierend, Automatisierungsformen haben wesentlich dazu geführt, daß Information zunehmend als Ware angesehen wird und daß sich die gegenwärtigen Informationsräume als kommerzielle Informationsmärkte organisieren.

Diese Entwicklung hat längst das engere Gebiet der Fachkommunikation überschritten. Die Ausweitung des Internet und schließlich die globale Verbreitung des endnutzerfreundlichen World Wide Web (WWW) hat Informationsmärkte als Publikumsmärkte entstehen lassen, und zwar nicht mehr solche, die im Sinne der Publikumsmärkte der traditionellen Massenmedien von Zeitungen, Rundfunk und Fernsehen auf dem Distributionsparadigma beruhen, sondern auf dem Interaktionsparadigma der Mehrwert-Mediendienste des Internet oder proprietärer Netze wie AOL oder T-Online. Die neue Phase der Industrialisierung hat Endnutzersysteme entstehen lassen, deren Benutzerfreundlichkeit vorgaukelt, daß jeder zu jeder Zeit ohne Aufwand und ohne besondere Kenntnisse aus dem Internet die Informationen ableiten kann, die er aktuell benötigt.

Diese Illusion hat nicht lange gedauert. Die vermeintliche Informations-/Medienkompetenz erwies sich eher als bloße Manipulationskompetenz. Nach wie vor ist Informationsarbeit, sowohl in ihrer konstruktiven Ausprägung, nämlich Informationsprodukte zu erzeugen und zu verbreiten, als auch in ihrer rezeptivadaptiven Ausprägung, nämlich Information aus den vorhandenen Ressourcen zu nutzen, eine schwierige, methodisch begründete professionelle Tätigkeit. Jeder, der „von Hand“ gemachte Websites betrach-

tet und nutzen will, jeder, der in professionellen Umgebungen, z.B. in Banken oder in der Politik, auf die Ergebnisse der Suchmaschinen des Internet sich verlassen möchte, wird das bestätigen können.

Was folgt daraus? Zum einen – wie könnte es denn anders sein in einer technikdominierten Welt – wird versucht, die unliebsamen Nebenfolgen der neuen Informationsmärkte durch neue technische Entwicklungen zu kompensieren. Die Nebenfolgen sind offensichtlich. Zwar ist im Prinzip so gut wie alles an Wissen online da, aber die Märkte sind zu komplex, als daß sie von nicht speziell ausgebildeten Personen noch produktiv erschlossen werden können. Die Suchmaschinen waren eine erste Antwort darauf. Die einfachen, dann immer intelligenter werdenden, mobilen, autonomen Informationsassistenten, die in der Künstlichen Intelligenz und Wirtschaftsinformatik auch Agenten genannt werden, sind die gegenwärtige Antwort. Wir gehen in dem ersten Beitrag von *Rainer Kuhlen* auf die Transformation der bislang personellen Informationsassistenten ein und geben in dem zweiten Beitrag von *Rainer Kuhlen* eine Übersicht über die verschiedenen Typen an Informationsassistenten, unter ihnen die Orientierungs-/Navigations- und Kommunikationsassistenten. Im Projekt wurde entsprechende Software entwickelt und in verschiedenen Anwendungen ausprobiert und bewertet. *Bernard Bekavac* stellt im Ausgang vom aktuellen Navigationsverhalten im WWW ein Konzept der Navigationsassistenten vor, das zur Orientierung in elektronischen Marktplätzen auf die Visualisierungsmöglichkeiten von VRML zurückgreift. *Anja Odenhal* stellt in ihrem Beitrag die Innovationspotentiale elektronischer Kommunikationsforen allgemein und am Beispiel des in verschiedenen Anwendungen eingesetzten ComFor-Systems vor.

Nun sind zwar alle Probleme, die Wissen und Information betreffen, heute nicht mehr ohne den Einsatz von Technik zu lösen, jedoch sind diese Probleme sozial verursacht, entstehen also in konkreten Handlungssituationen und müssen schließlich in sozialen Umgebungen gelöst werden. Wir greifen hier nur ein Problem dieser sozialen Kompetenz heraus. Gegenwärtige Informationssysteme mit ihrer technischen Assistenz sind nur spezielle Ausprägungen der allgemeinen technischen und abstrakten Systeme der Moderne, die von den meisten Menschen nicht mehr informationell durchschaut werden können und die daher im Zustand von Unsicherheit genutzt werden. Unsicherheit, mit der man nicht dauerhaft leben, die man aber auch nicht selber beseitigen kann, muß

durch Ersatzhandlungen kompensiert werden. Dazu zählt vor allem Vertrauen. Wie aber bildet sich Vertrauen zu technischer Assistenz bzw. wie kann man verhindern, daß blindes Vertrauen in die Leistungen der Informationswirtschaft zu einem Verlust informationeller Autonomie führt?

Wir sind der Ansicht, daß hier neue Aufgaben für personale Informationsassistenten entstehen werden, vor allem, wenn sie sich durch Formen informationeller Netzwerke wechselseitig stützen und auch dort Kompetenz aufweisen können, wo sie als Individuen auf Grenzen stoßen. Personale Informationsassistenten können so auf Publikums-/Medienmärkten für die Endnutzer einen Teil der Vertrauenssicherungsarbeit in die Leistungen technischer Assistenz erbringen, die nötig ist, damit diese als Produkte der Informationswirtschaft angenommen werden. Diese Kompensationsleistung erfordert neue Qualifikation, neben der nötigen technischen und methodischen Kompetenz vor allem soziale und kommunikative Kompetenz.

Die neuen elektronischen Informationsräume werden kein informationelles Schlaraffenland sein, in dem Information von selber entsteht und von selber uns zufliegt. Informationskompetenz wird umfassend nötig sein, in konstruktiver Hinsicht für die Medien-/Informationsindustrie, um Informationsprodukte auf den Markt zu bringen, als Nutzungskompetenz für jedermann, nämlich nicht mehr unbedingt alles selber zu wissen, aber zu wissen, wie man sich die Informationen besorgen kann, und als Vermittlungs- bzw. Vertrauenssicherungskompetenz für die personalen Informationsassistenten, denen wohl auch in der jetzigen Phase der Industrialisierung von Informationsarbeit nicht die Arbeit ausgehen wird. Das ist die zentrale Herausforderung an das Bildungssystem auf allen Ebenen und mit Blick auf jeden Umgang mit Wissen und Information: Informationskompetenz zu vermitteln. Für die Informationswissenschaft, einschließlich der personalen Informationsassistenten, bedeutet das, Information nicht länger als nur technisches Problem anzusehen, sondern die pragmatischen Aspekte von Information (d. i. deren Handlungsrelevanz) zu berücksichtigen. Für die Endnutzer ist Informationskompetenz Voraussetzung der Bildung informationeller Autonomie. Nur informationell autonome Bürger sind aufgeklärte Bürger in der Informationsgesellschaft.

**\*Anmerkung**

Das Thema der *Konsequenzen der Informationsassistenten* wird in einer Monographie von Rainer Kuhlen mit diesem Titel behandelt, die 1999 in der Reihe *suhrkamp taschenbücher wissenschaft* (stw) erscheinen wird. Wir gebrauchen im folgenden die Bezeichnungen *Medienassistent* und *Informationsassistent* als synonym.

**Die Transformation personaler Informationsassistenten in technische Informationsassistenten**

*Rainer Kuhlen*

- 1 Die zentrale Rolle der Informations-/Medienassistenten für die Informationswirtschaft
- 2 Transformationen
- 3 Informations- und Kommunikationsarbeit
- 4 Kommunikationsassistenten

**Zusammenfassung**

Die Rahmenbedingungen für die Transformation personeller Informationsassistenten in technische werden herausgearbeitet und ihre Ausprägungen beschrieben. Dies hat vor allem Auswirkungen für Informations- und Kommunikationsarbeit, deren verschiedene Typen herausgearbeitet werden. Die Transformation wird exemplarisch am Beispiel der Kommunikationsassistenten geschildert. Mehrwerteffekte und Forschungsdefizite dieser Kommunikationsassistenten werden aufgezeigt.

**Abstract**

The context factors for the transformation of personal information assistants into technical assistants are described. The transformation process has important consequences for information and communication work. The transformation is particularly described with the example of communication assistants. Value-added effects and future research topics of communication assistants are discussed.