

# Thesen zur Dokumentation nach 2000

*Referat gehalten an der Tagung der DokumentalistInnen SVB (Schweizerischer Verband für Berufsberatung) (3./4.11.1997)*

Autor: lic. phil. Michel Piguet — © 1997 Trialog AG

## Inhalt

1. Die elektronische Information wird die primäre Quellinformation sein.
2. Für die Öffentlichkeit bestimmte Informationen werden omnipräsent sein.
3. Die Bedeutung der Dokumentation als physischer Ort, wo man sich informiert, nimmt ab.
4. Informationen werden in die Arbeitsprozesse integriert.
5. Information spricht nicht für sich allein. Für die Nutzung muss sie "eingepackt" und "umgepackt" werden.
6. Informationsaufbereitung und -verteilung wird organisatorisch stärker konzentriert sein.
7. InformationsspezialistInnen werden neue oder veränderte Aufgabenfelder vorfinden.

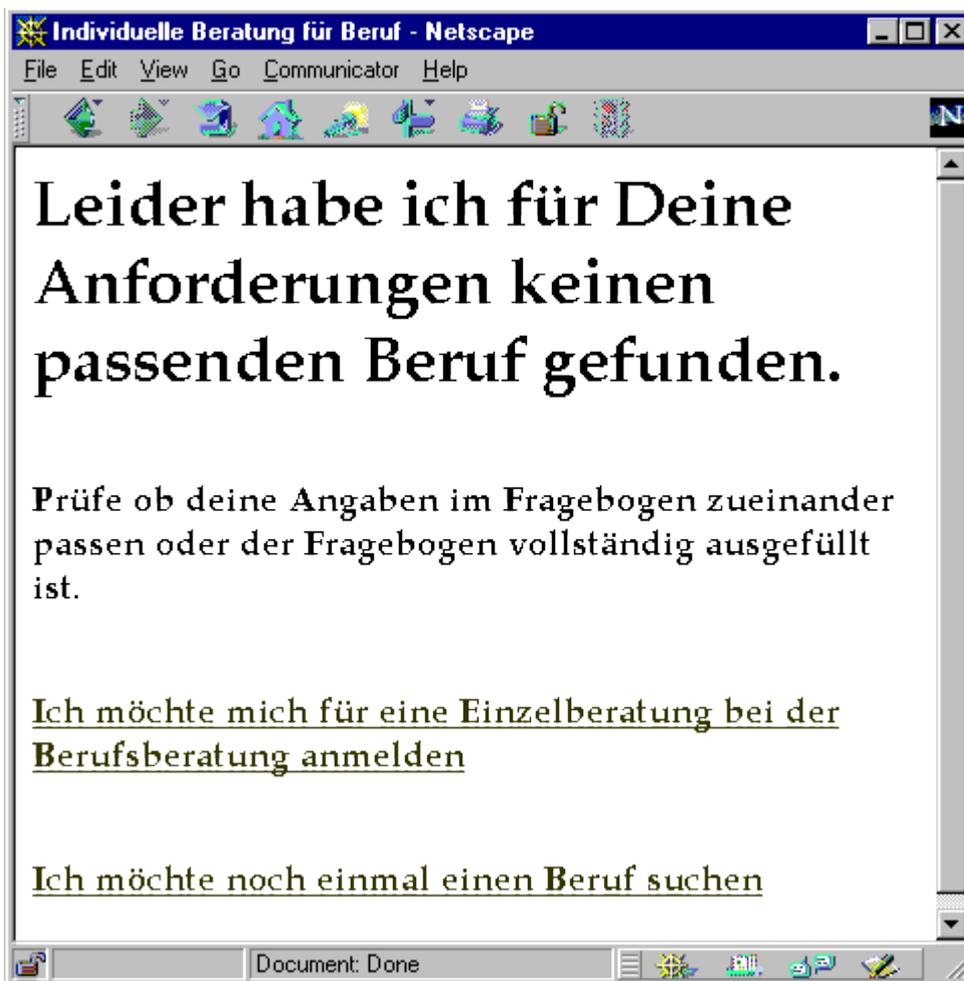
Guten Tag

Vielen Dank für die Einladung. Herr Achermann hat mich gebeten, aus der Sicht moderner Dokumentation einige Gedanken zur Zukunft der Informationsvermittlung und damit ganz konkret zu Ihrer Arbeit zu machen.

Es interessiert Sie vielleicht, wie ich zu meiner aktuellen Tätigkeit gekommen bin. Ich habe Kunstgeschichte studiert. Während des Studiums habe ich - zum Gelderwerb - beim Radio Studio Zürich im Archiv gearbeitet. Noch bevor ich damals wusste, was Dokumentation überhaupt ist, begann ich mich für Informationsspeicherung und die Weitervermittlung von Ton- und Textdokumenten zu interessieren. Das Interesse an der Kommunikationstechnik kam zu meinem Dokumentationsberuf hinzu und führte mich dann zur Leitung diverser Projekte. Vor fast zehn Jahren habe ich mit Partnern zusammen die Trialog AG gegründet. Sie ist eine spezialisierte Firma, die Beratung im Bereich Dokumentation und Informationsvermittlung macht. Als Mitinhaber der Trialog AG habe ich in diesen zehn Jahren Erfahrung gesammelt in der Öffentlichen Verwaltung (unter anderem der Bundesverwaltung, auf Gemeindeebene, mit Arbeitsämtern), aber auch in der Privatwirtschaft (u.a. Banken, Basler Chemische, der Schweizer Rück).

Um mich auf dieses Referat vorzubereiten, habe ich zudem das BIZ Uster besucht. Vielen Dank an Frau Thalmann, die mich sehr gut eingeführt hat.

Ich habe mich auch selbst in die Situation einer Person versetzt, die vor einem Berufswechsel steht. Zu diesem Zweck habe ich mich auf dem Internet informiert. Da ist schon Einiges an Information vorhanden (z.B. BIZ Luzern oder der SVB haben Homepages). Unter anderem ist der Gewerbeverband Basel-Stadt präsent mit einem "Berufswahlspiel". Bei diesem Angebot habe ich spontan zugeschlagen und den Fragebogen ausgefüllt. Aber leider leider kam folgende Antwort:



Ich habe mich dann doch nicht für ein Gespräch angemeldet. (Es wurde mir klar, warum kein Beruf gefunden wurde.) - Nun Spiel beiseite.

Ich möchte das heutige Referat so gestalten, dass Sie natürlich darüber diskutieren können, inwieweit die darin skizzierten Perspektiven Ihre Arbeit betreffen. Wahrscheinlich haben Sie auch schon eigene Vorstellungen über die Entwicklung der Berufsinformationszentren und der Berufsberatung, die Sie im Verlauf dieser Tagung diskutieren werden.

Zur Gestaltung der nächsten Stunde: Die sieben Thesen, die ich ausgearbeitet habe, liegen Ihnen vor. Ich werde mich an diese Thesen halten und sie möglichst anschaulich darstellen. Falls Sie Fragen haben, stellen Sie sie bitte nach jeder These. Verständnisfragen werde ich sofort beantworten. Die andern Fragen werden wir auf der Flipchart für Ihre Werkstatt festhalten.

Meine Absicht ist nicht, Ihnen die schöne Neue Welt zu präsentieren. Ich werde Sie jedoch mit verschiedenen technischen Möglichkeiten konfrontieren, die Ihnen **in diesem Augenblick** (bzw. Ihrer Organisation) zur Verfügung stehen. Ich will Ihnen zeigen, worauf sich die BIZ im nächsten Jahrtausend einlassen sollten.

Natürlich muss ich Ihnen etwas über die Zukunft der Informationstechnik erzählen. Dazu gehören auch die Vorstellungen neuer Kommunikationsformen. Seit ca. zwei Jahren ist deutlich geworden, dass das, was vor bald 20 Jahren als "Informationsgesellschaft" proklamiert wurde, jetzt Tatsache wird und wir alle mitten drin in diesem Prozess stehen.

Da Sie in den BIZ mit Informationsverarbeitung und -bereitstellung zu tun haben, sollten Sie sich mit den Vorzügen, aber auch mit den Gefahren der neuen Möglichkeiten vertraut machen. Es liegt auch an Ihnen, diese Zukunft mitzugestalten.

Nun zur ersten der sieben Thesen, die ich etwas breiter ausführen werden, weil sie als Grundlage für die andern Thesen dient.

## **1) Die elektronische Information wird die primäre Quellinformation sein.**

Denken Sie an Ihre berufliche Arbeit. Wieviel Text schreiben sie von Hand? Möglicherweise füllen Sie Bestellformulare mit einem Kugelschreiber aus. Oder Sie führen Strichlisten für die Statistik.

Aber sobald Sie einen Brief schreiben, tun Sie das wahrscheinlich mit einem Computer. Sie drucken den fertigen Text aus. Dieser ist dann Ihr Original, das Sie an andere Personen weitergeben.

Wenn Sie aber im Brief einen Fehler entdecken, ist plötzlich die elektronische Form Ihr Original. Denn Sie werden die Korrektur dort vornehmen und dann den Brief nochmals ausdrucken.

Es ist also die Frage, was das primäre Dokument ist. Sie sagen vielleicht, das korrigierte, fertig ausgedruckte; nach dem Druck kann man ja das elektronische Dokument löschen.

Die Papierinformation ist heute noch die vorherrschende Austauschform. Wir befinden uns aktuell in einer Zwischensituation. Ich will Ihnen nun im folgenden zeigen, weshalb die elektronische Information zur wichtigen und schliesslich primären Information wird.

Aber zuerst: was ist eigentlich elektronische Information?

Der amerikanische Autor Nicolas Negroponte macht in seinem bekannten Buch "Total Digital" die grundlegende Unterscheidung zwischen "Bits" und "Atomen". Dies eignet sich hier gut als Anschauungsbild.

"Bits" sind die elektronischen Informationsbestandteile. Sie haben keine Masse und sich können sich mit Lichtgeschwindigkeit bewegen. Das Gegenstück dazu sind die "Atome". Sie haben ein Gewicht und bewegen sich viel langsamer.

Wenn Sie per Telefon beim SVB neue Broschüren bestellen, dann übergeben Sie die Informationen masselos (also mit "Bits"). Die Information kann also mit Lichtgeschwindigkeit erfolgen. Wenn der SVB die Broschüren liefert, erfolgt das mit viel Gewicht (fast alles Papier) und erfolgt per Post mit der Geschwindigkeit von Eisenbahn, Postauto und BriefträgerIn.

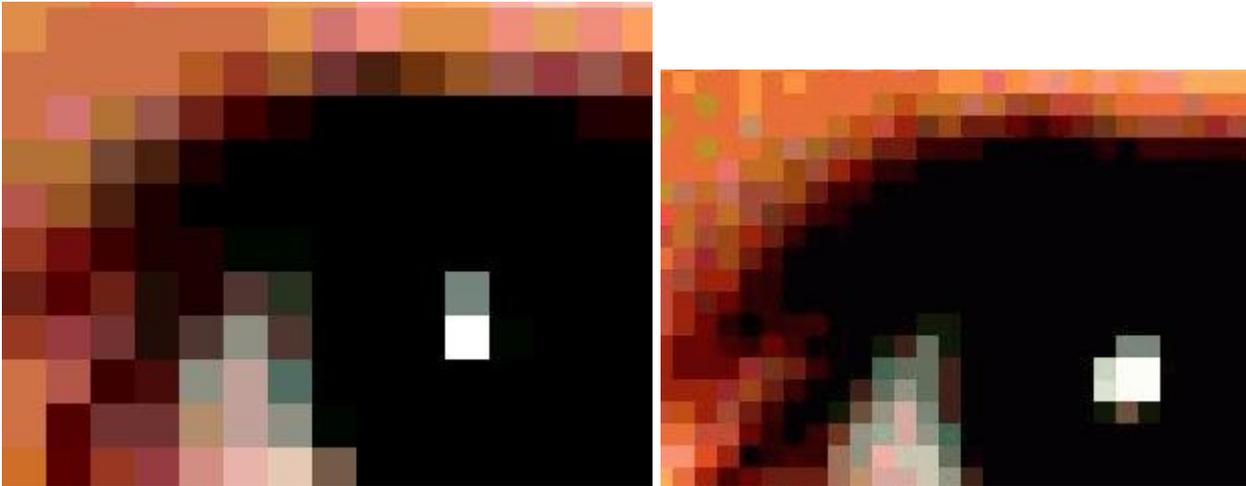
Bereits das Telefon, Radio und Fernsehen usw. sind elektronische Geräte, die - im Fall des Telefons - bereits mehr als 100 Jahre alt sind. Dennoch haben sie keinen gesellschaftlichen Umbruch bewirkt. Sie alle basieren noch auf der analogen Technik.

Der technologische Umbruch, der zur "Informationsgesellschaft" führt, wird durch ein neues, zweites Element bewirkt: Das ist die Digitalisierung der elektronischen Information, die erst den grossen Nutzen bringt.

Was heisst Digitalisierung? Ich will Ihnen das ganz praktisch erklären: Was Sie von mir hören, basiert auf analoger Technik. Ich setze meine Stimmbänder in Bewegung, bewege meine Lippen und sie hören Töne und Worte. Diese Stimminformation können Sie mit dem Ohr aufnehmen. Auch dieses ist ein analoges "Gerät". Sie können meine Stimme auch auf ein Tonband oder aber auf eine Musik-CD aufnehmen. Die Musik-CD ist ein digitales Medium. Um meine Stimme hier darauf aufzuzeichnen, nehmen Sie in ganz kurzen Abständen "Beispiele" des hörbaren Tones auf. Bei der Wiedergabe werden diese Beispiele so schnell hintereinander

wiedergegeben, dass Sie einen kontinuierlichen Ton hören. Bei der Musik-CD passiert dies 44'000 mal pro Sekunde.

Ich gebe Ihnen ein zweites Beispiel: Wenn ich ein Bild digital darstellen will, dann teile ich die Bildfläche in kleine Quadrate. Pro Quadrat bestimme ich nun die Farbwerte und speichere diese Information als Zahlenwert ab. Bei der Wiedergabe werden diese Quadrate wieder entsprechend der gespeicherten Information dargestellt. Eine wichtige Rolle spielt bei der Digitalisierung die Wahl der Auflösung. Diese ist vor der Digitalisierung festzulegen und bestimmt die Qualität der Wiedergabe. Ein mit kleiner Auflösung digitalisiertes Bild kann später nicht mehr verbessert werden.



Digitalisiert gespeicherte Information bleibt für die Zukunft immer unverändert. Sie werden ein Bild oder einen Text oder was immer auch noch tausendmal kopieren können und dieses Dokument werden Sie in immer gleicher Qualität zur Verfügung haben.

Von daher können Sie sich bereits etwa vorstellen, warum die Digitalisierung der elektronischen Information für die Wirtschaft und Gesellschaft, aber auch für die Kultur eine so grosse Bedeutung hat. Und damit wohl auch für die Berufsberatung?

Die Vorteile der digitalisierten elektronischen Information sind:

- Durch *Kopieren* kann sie nicht verschlechtert werden. Überhaupt können Original und Kopie nicht unterschieden werden.
- Die Information kann sehr *leicht transportiert* werden: (Erinnern Sie sich an die masselosen Bits)
- Sie kann sehr *billig gespeichert* werden. Auf einer silbernen Scheibe - wie dieser hier - können Sie die gesamte Information, die Sie in Ihrem BIZ heute auf Papier zur Verfügung haben, in guter Qualität speichern.
- Das *Vervielfältigen* dieser Scheibe kostet Sie nicht mehr als einen Franken pro Stück. Das ist einiges weniger als viele Ihrer Broschüren.

Digitale Information ist immer elektronische Information. Eine wichtige Eigenschaft digitaler Information liegt darin, dass Informationen über Information mitgeliefert werden können. Als Beispiel: Digitale Telefone (das sind solche, die an digitale ISDN-Leitungen angeschlossen sind), übermitteln auch die Telefonnummer des Anrufenden. Damit kann - noch vor dem Abnehmen - erkannt werden, wer am Apparat sein wird. Ist das Telefon mit einem PC verbunden, auf dem ein elektronisches Telefonbuch installiert ist, so wird für jede Telefonnummer automatisch die entsprechende Person oder Institution identifiziert und auf am Bildschirm angezeigt. Dies ist z.B. mit der CD-ROM TwixTel möglich.

Digitale Information gibt es aber nur dann, wenn wir über entsprechende Geräte verfügen. Negrofonte lässt nämlich etwas unerwähnt: Information in Form von "Bits" kann nur dann als

masselos bezeichnet werden, wenn man die kommunikationstechnische Infrastruktur voraussetzt.

Wenn wir also die "Atome" des Telefonapparats, den wir fürs Bestellen benützen, nicht rechnen. Oder wenn wir dieses Notebook hier auf dem Tisch nicht als Bestandteil der darauf nutzbaren elektronischen Information betrachten.

Es kommt noch ein drittes Element dazu. Erst die rasante Verbreitung des Internet hat die *technische* Voraussetzung für die "Informationsgesellschaft" gebracht. Es ermöglicht ein weltweit durchgängig digitales Kommunikationsnetz.

Heute können wir - wenigsten in wirtschaftlich entwickelten Gebieten - eine leistungsfähige Kommunikationsinfrastruktur als Bestandteil unserer Zivilisation voraussetzen. Die sogenannten "Datenautobahnen" sind verlegt und beginnen zur normalen Ausrüstung von Arbeits- und Wohnräumen zu gehören - wie bis anhin das Telefon oder der Fernsehanschluss.

Die "Informationsgesellschaft" ist dann wahrscheinlich Realität, wenn wir diese Kommunikationswege so selbstverständlich nutzen können wie wir heute Wege und Strassen nutzen. Wir alle gehen ja davon aus, dass dort, wo wir wohnen, vor der Haustüre ein Weg oder eine Strasse vorbeigeht, die zu andern Häusern führt. Etwas anderes können wir uns in unserer Zivilisation gar nicht vorstellen.

Die drei Elemente "**Masselosigkeit**" der Information, **Digitalisierung der Information** und das **Internet** sind also die drei Schlüsselemente, die das ungeheure Potential der elektronischen Information ausmachen.

Die Bewusstwerdung über die beiden Informationsformen, der Informations-"Bits" und der Papier-"Atome" charakterisiert den aktuellen gesellschaftlich und technologischen Umbruch. Alle Geschäfts- und Dienstleistungsbereiche, die primär auf Informationen basieren, sind daran, sich zu verändern. Dazu gehören viel mehr Bereiche, als wir uns vielleicht vorstellen, zum Beispiel:

- das Nachrichten- und Verlagswesen, aber auch die gesamte Unterhaltungsindustrie
- der Wohnungsmarkt,
- der Stellenmarkt,
- der gesamte Ausbildungsbereich,
- usw.

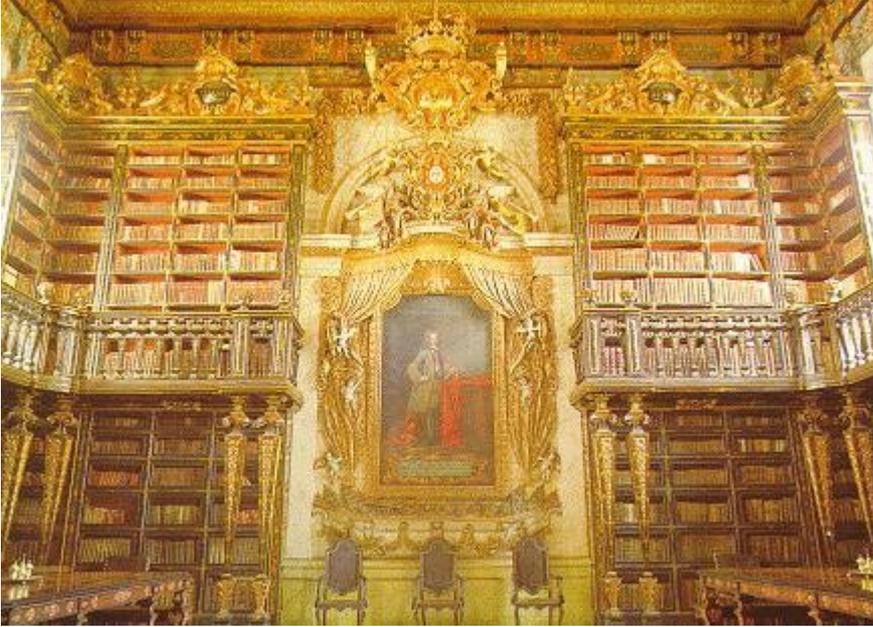
Organisationen in diesen Bereichen können sich der Entwicklung nicht entziehen. Ein Beispiel: Sie alle kennen die Firma Kodak. Sie ist bekannt dafür, Filmmaterial herzustellen und die entsprechenden Maschinen für die Entwicklungslabor zu verkaufen. Dies ist ein grosses Geschäft, das Milliarden einträgt.

Nun ist auch diese Firma daran, elektronische Fotoapparate zu entwickeln und in grossem Stil zu verkaufen. Solche Apparate brauchen gar kein Filmmaterial mehr. Kodak tut genau das, was ihr das Geschäft verdirbt.

Warum tut sie das? - Ganz einfach. Auch diese grosse Firma hat erkannt, dass sie die technologische Entwicklung zur Nutzung elektronischer Information nicht verhindern kann. Wenn nicht Kodak selbst ein neues Geschäft daraus macht, so werden es andere tun. Und zwar schnell.

Und ich meine, dies gilt - in etwas geringerem Masse - auch für Dienstleistungsorganisationen wie die Berufsberatung.

## 2) Für die Öffentlichkeit bestimmte Informationen werden omnipräsent sein.



Bibliothek der alten Universität von Coimbra

Sie können sich das vielleicht noch nicht vorstellen. Sie selbst werden bald in einer sehr grossen Bibliothek oder Dokumentationsstelle leben. Und zwar alle in der gleichen, selbst wenn sie an verschiedenen Orten wohnen und arbeiten. Sie werden überall und jederzeit - falls Sie das wollen - zuhause oder am Arbeitsplatz Zugang haben zu den über Internet publizierten Informationen.

Ich habe mir einen Teil der Produkte angeschaut, die im BIZ Uster für die BesucherInnen bereitstehen. Diese können aus meiner Sicht allesamt über das Internet in der einen oder anderen Form in guter Qualität zur Verfügung gestellt werden. Alle Informationen, die Sie in Ihren BIZ an Kunden abgeben, sind grundsätzlich öffentliche Informationen.

Sehen wir uns die heutige Situation an. Sie möchten im BIZ sicher möglichst gute Dienstleistungen erbringen:

- Sie möchten vielleicht länger offen haben, auch am Abend oder sogar am Samstag.
- Sie möchten an möglichst vielen Orten präsent sein, da Sie wissen, dass für die BenutzerInnen die Erreichbarkeit des BIZ eine wichtige Rolle spielt.
- Sie wissen, dass zahlreiche Personen gar nie ein BIZ betreten.
- Sie möchten den persönlichen Kontakt mit den BenutzerInnen nach Bedarf verstärken. Eventuell möchten Sie den persönlichen Kontakt über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten. Das ist Ihnen aber in der Praxis selten möglich.

Auch Ihre Organisation hat nur eingeschränkte Möglichkeiten, die Dienstleistungen zu verbessern: Sie bzw. Ihre Stelle kämpfen vielleicht mit Budgetbeschränkungen, mit zuwenig Personal, mit zu hohen Kosten für die Bereitstellung der Dienstleistungen. Wie können Sie trotzdem die Informationsdienstleistungen verbessern?

Ziele Ihrer Anstrengungen müssten etwa sein:

- die Zugangshindernisse abzubauen (*“Zu den Kunden kommen!”* Warum nicht in deren Wohnung?)
- Weniger Aufwand für die Bereitstellung der Dienstleistungen aufwenden müssen. (*“Mehr*

*Zeit für die Kunden haben!”)*

- Bereit sein, Informationen, die andere produziert haben, sofort auch zur Verfügung zu haben.

Sie können diese Leistungen verbessern und zwar mit Hilfe solcher neuen technischen Möglichkeiten. Wenn für die Berufsberatung wichtige Informationen auch über Datennetze der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, dann sind die oben genannten Verbesserungen der BIZ-Dienstleistungen zum grossen Teil erfüllt - zumindest für diejenigen Personen, die das Internet nutzen.

### **3) Die Bedeutung der Dokumentation als physischer Ort, wo man sich informiert, nimmt ab.**

Um nochmals mit Negroponte zu sprechen: wenn die “Atome”, das heisst die Papiermasse nicht mehr wichtig ist bzw. durch Ausdrucken elektronischer Information jederzeit neu hergestellt werden kann, so ist der Ort, wo solche Atome vorhanden sind, auch nicht mehr wichtig. Er kann überall sein.

Wichtig ist dann, dass der Ort der Informationsnutzung gut ausgestaltet ist. Ein solcher Ort muss über die geeigneten elektronischen Geräte verfügen.

Welche Geräte stehen heute am Arbeitsplatz oder zu Hause zur Verfügung? Im Sofa wird der Fernseher gebraucht, am Arbeitstisch wird der PC genutzt, beim Gartensitzplatz wird telefoniert und im Kinderzimmer wird Gameboy gespielt.

Wie sieht dies morgen aus? Alle diese Geräte werden miteinander verschmolzen. Das Telefon verlobt sich mit dem PC, der PC heiratet den Fernseher und der Gameboy wird von diesem neuen, interaktiven Paar adoptiert. Solche Geräte werden sowohl zu Hause wie am Arbeitsplatz genutzt werden, wenn es dann noch immer so klar ist, wo man was tut. Das Kinderzimmer kann die moderne Lernstube sein und das Sofa der neue Arbeitsplatz.

Und wo denken Sie, ist der Platz für Ihr BIZ? Er wird im Schulzimmer sein, im Lehrerzimmer, am Küchentisch oder im Beratungsraum der BerufsberaterInnen.

Heute fehlen immer noch teilweise die Geräte, die die Nutzung elektronischer Informationen in jeder Lebenslage erlauben. Und dann ist die Frage der einfachen Bedienbarkeit der Geräte und des Preises. Die PC's wurden in den letzten Jahren trotz grosser Fortschritte nicht billiger, sondern nur immer leistungsfähiger. Nun ist die Trendwende gekommen. Die heutigen PC's sind einfach und gut genug, um Alltagsgeräte zu werden. Es sind bereits Geräte auf dem Markt, die nicht teurer sind als heutige Fernseher.

Elektronische Geräte haben noch ihre Mängel. Hier sehen Sie mein Notebook. Das Gerät funktioniert gut. Hier steht drauf, was ich Ihnen vortragen. Doch ohne Strom wäre das in kurzer Zeit schon nicht mehr möglich. Oder wären wir in einem hellen Raum mit direkter Sonne, so würde mir dieses Gerät wenig nützen. Ich würde kaum etwas vom Bildschirm lesen können. Würde ich jetzt etwas über das Internet beziehen wollen, dann wäre ich wohl für die nächste halbe Stunde mit dem Anschluss ans Netz beschäftigt, weil der Internetanschluss hier nicht eingerichtet ist. Und wenn ich Ihnen etwas zeigen möchte, so müsste ich Sie in kleinen Gruppen hierherbitten.

Papier hat diese Nachteile nicht. In unserem Alltag wird “Papierinformation” weiterhin sehr wichtig bleiben. Wir werden aber vermehrt diese “Papierinformation” nach Bedarf ausdrucken.

## **4) Informationen werden in die Arbeitsprozesse integriert.**

Information hat keinen Wert an sich, sondern nur im Kontext. Mich interessiert es nicht, über welche Telefonnummer ich Ihr BIZ erreichen kann. Ich muss diese Nummer aber in einem Papierverzeichnis nachschauen, um sie in ein anderes Gerät - dem Telefon - einzutippen.

Die bereits erwähnte CD-ROM TwixTel bietet die Möglichkeit, eine im Telefonverzeichnis gefundene Organisation per Mausklick zu erreichen. Voraussetzung natürlich: Ihr Telefon ist mit dem PC verbunden. Daraus folgt also, dass die heute so wichtigen Telefonnummern dann uninteressant werden, weil die Information der Telefonnummer in den Arbeitsprozess des Telefonierens integriert ist. Dann werden auch die gedruckten Telefonbücher unnötig.

Das Beispiel zeigt, dass heute Informationen uns nur darum bekannt sein müssen, weil sie noch nicht genügend in die Arbeitsprozesse integriert sind. Dazu gehört auch ein Grossteil der Informationen, wie sie heute in Formulare zu schreiben sind. Formulare sind eine bürokratische Errungenschaft, die dazu dient, Informationen in standardisierter Form auszutauschen. Je besser die Prozesse verknüpft sind, desto weniger Formulare müssen ausgefüllt werden.

Dazu müssen Informationen intern und gleichzeitig auch extern im Verlaufe von Arbeitsprozessen ausgetauscht werden. Die beste Technik dafür ist das Internet. Es hat sich unter anderem darum so rasant durchgesetzt, weil es fähig ist, die Innen- und Aussenwelt von Organisationen nahtlos zu verknüpfen.

Zum Beispiel müsste ein BIZ imstande sein, das Lehrstellenangebot in der Firma X oder ein Ausbildungsangebot der Schule Y nur dann jemandem anzubieten, wenn das betreffende Angebot nicht bereits voll belegt ist.

Um das zu realisieren, müssen auch die Informationsproduzenten, die sich ganz am Anfang der Informationskette befinden, in die Prozesse integriert werden. Die Firmen und Ausbildungsstätten sind also so einzubinden, dass schliesslich ein von der Berufsberatung angegebene Angebot wirklich ein Angebot ist. Das ist ein Beispiel für Kundennähe.

So was kann nicht mehr mittels Papier geschehen, denn ein gedrucktes Papier ist schnell wieder veraltet.

## **5) Information spricht nicht für sich allein. Für die Nutzung muss sie "eingepackt" und "umgepackt" werden.**

Es wird Ihre Aufgabe sein, die vorhandenen Informationen so zu gestalten, dass sie einleuchtend, einfach und übersichtlich erscheinen. Sie müssen zum Verweilen und zum Aufnehmen anregen. Das tun Sie heute zum Teil auch schon. Sie können beispielsweise Weiterbildungsangebote entweder alphabetisch gruppieren, oder sie können versuchen - wie dies in der CD-ROM im BIZ Uster passiert - als ein Marktangebot darstellen. In Zukunft werden Sie solche Tätigkeiten mit elektronischen Mitteln ev. für das Internet ausführen. Dann können vermehrt durchaus spielerische Formen eingesetzt werden. Es können Erlebniswelten geschaffen werden, in der die betroffenen Personen sich selbst sehen können. Es kann auch die Virtualität elektronischer Systeme genutzt werden, um zum Beispiel die Konsequenzen einer Laufbahnentscheidung prozesshaft zu simulieren.

Wenn man heute junge Menschen in der Freizeit beobachtet, scheint klar, dass solche Formen mehr und mehr der Umwelt der BIZ-Kunden entsprechen werden.

Das Informationsangebot wird durch die Omnipräsenz sich weiter vermehren. Es wird zu Ihren Aufgaben gehören, diese Vielfalt zu reduzieren und sie kundengerecht darzustellen.

Als eine Möglichkeit bietet sich die sogenannte "Push"-Technologie an. Stellen Sie sich folgendes vor: Sie interessieren sich besonders für bestimmte Neuigkeiten oder bestimmte Lebensbereiche. Über Ihren PC abonnieren Sie sich auf entsprechende Informationen, ohne aber genau sagen zu müssen, welche Publikationen von welchem Informationsproduzenten Sie wünschen. Der "Push"-Server sucht selbstständig nach entsprechenden Informationen und sendet Sie Ihnen in Leerzeiten auf den PC. Wenn Sie dann Zeit und Lust haben, können Sie die Informationen in Ihren gewohnten Umfeld nutzen.

Mit der Push-Technologie lässt sich auch ein Art von "Intelligenz" in die Informationsvermittlung einbauen, indem der Push-Server zum Beispiel von Ihnen erfährt, was sie nun besonders interessierte hatte und entsprechend weitere ähnliche Information für Sie sucht.

Nicht Information macht entscheidungsfähig, sondern erst aufgrund von Informationen entstandenes Wissen kann das Handeln beeinflussen und damit Entscheidungen herbeiführen.

Was ich hier entwerfe, wirkt auf Sie vielleicht so, als müssten in Zukunft nur noch Informationen über die Berufswahl entscheiden. Information allein leitet aber das menschliche Handeln bekanntlich nur zum Teil. Wichtige Entscheidungen wie die Berufswahl, sind ja oft stark emotional gefärbt. Der soziale und der menschliche Kontext sind bei der Interpretation von Information ganz wichtig.

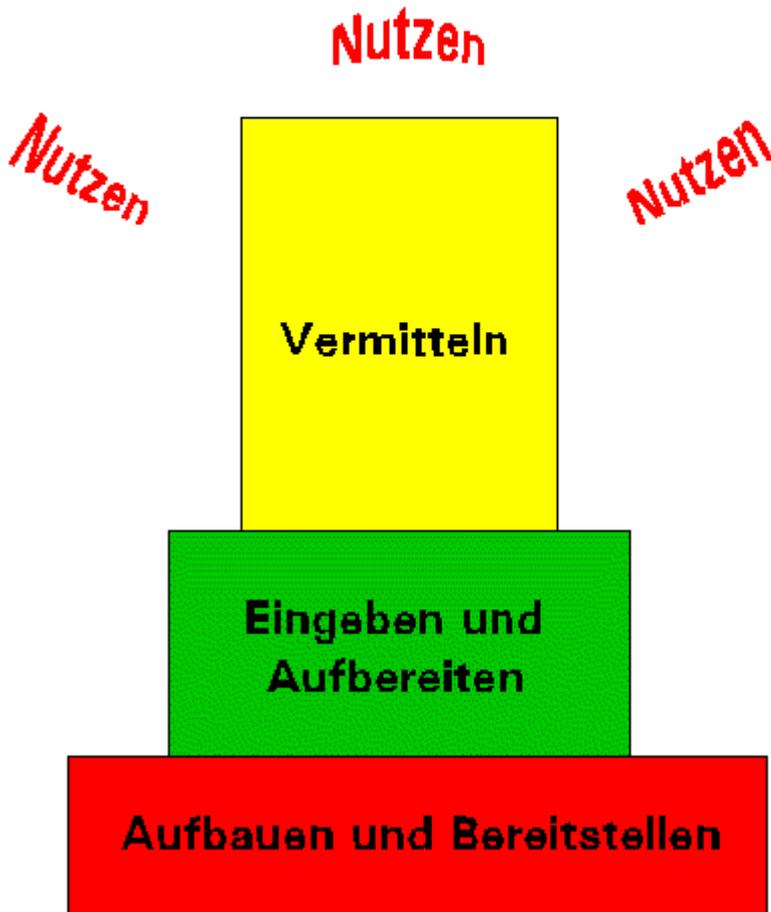
Gerade hier ist das Wechselspiel von menschlicher Interaktion durch Gespräche, durch persönlichen Austausch zu unterstützen. Die Sinnggebung muss durch die menschliche Umwelt gegeben sein. Dieser Teil der Berufsberatung wird nie durch Informationssysteme übernommen werden können.

## **6) Informationsaufbereitung und -verteilung wird organisatorisch stärker konzentriert sein.**

Wenn Informationen - wie ich in der zweiten These ausgeführt habe - omnipräsent sind, dann ist klar, dass auch der Ort der *Produktion* dieser Informationen nicht mehr wichtig ist. Sie kann an vielen Orten oder an einem Ort passieren.

Damit werden sich neue Organisationsformen ergeben.

# Aufgaben Informationssystem



Die Aufgaben für den Betrieb eines Informationssystems der Berufsberatung können etwa so unterteilt werden:

1. Aufbau und Bereitstellung eines Informationssystems
2. Eingeben und Aufbereiten von Informationen
3. Vermitteln der Informationsangebote
4. Nutzung der Informationen durch die Kunden

Für Pkt. 1 werden die Aufgaben am besten *an einem Ort* wahrgenommen. *Eine* Organisation kann dies für alle Mitgliedorganisationen tun. Dies ist rationeller und damit entscheidend kostengünstiger. Der SVB wäre hier wahrscheinlich die richtige Organisation.

Die Aufgaben bei Pkt. 2 können hingegen zentralisiert und/oder dezentralisiert ausgeführt werden, je nachdem, wo die Informationen anfallen.

Für Pkt. 3 sind die BIZ die richtigen, aber auch andere Institutionen wie Schulen und Bibliotheken können Vermittlungsaufgaben übernehmen. Das Marketing sollte allerdings zentralisiert sein.

Die Herstellung von Informationen, die über Netze zur Verfügung gestellt werden, wird kaum

billiger sein als bisher. Unter anderem kommt die Tendenz dazu, die gleichen Informationen über mehrere Kanäle und mit unterschiedlicher Gestaltungsart zur Verfügung zu stellen.

Stark verbilligt werden kann hingegen die Verteilung der Information. Zudem werden die Kosten der Nutzung zum Teil an die Kunden überwält.

## **7) InformationsspezialistInnen werden neue oder veränderte Aufgabenfelder vorfinden.**

Ihre Berufsarbeit wird sich mit den neuen Möglichkeiten verändern. Wenn Informationen immer aktuell überall, jederzeit und jederfrau zur Verfügung stehen, wird ein Teil Ihrer Arbeit, so wie Sie sie heute erbringen, nicht mehr nötig sein. Es wird jedoch neue Aufgabenfelder für Sie geben. Sie sollten entweder:

Mehr Zeit haben, um Kunden im persönlichen Kontakt zu betreuen. Sie werden dann auch mehr Zeit haben, um die persönliche Situation zu besprechen anstatt die Zeit damit zu verbringen, die nötigen Informationen weiterzugeben. Sie werden sich mit den Folgen des Computeranphabetentums beschäftigen müssen.

Oder:

Sie konzentrieren sich mehr auf die Seite der Informationsbereitstellung. Dort entstehen die Aufgabenfelder des Informationsmanagements und der Informationsaufbereitung, ev. auch der Systembetreuung.

Zum Schluss stellen sich hier sich Fragen wie:

1. Werden BIZ-DokumentalistInnen ein Fall für die BerufsberaterInnen?
2. Sollen Sie persönlich die Entwicklung abwarten oder jetzt handeln?
3. Welches Know-how brauchen Sie, um in den erwähnten, neuen Aufgabenfeldern gut zu sein? Entsprechen diese Felder Ihren Neigungen?
4. Könnten die Berufswahlinformationen nicht bald auch am Kiosk (wahrscheinlich am Multimediakiosk) erhältlich sein?

Die "Informationsgesellschaft" wird uns alle verändern. Wir werden in einer Welt leben, in der alle von uns anders denken, anders reden, anders handeln und vielleicht auch anders fühlen werden. Das ist heute klar. Aber niemand kann heute genauer sagen, wie diese neue Welt funktionieren wird. Wer wird sie gestalten? Wer wird sie kontrollieren?

Und übrigens können Sie mein Referat ab sofort auf dem Internet unter <http://www.trialog.ch/berufsberatung/svb> nachlesen.

29.10.1997/Triolog AG, Zürich ([piguet@trialog.ch](mailto:piguet@trialog.ch))