



Was heißt „handlungsrelevantes Wissen“?

Norbert Henrichs

Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
Institut für Sprache und Information
Universitätsstrasse 1
D-40225 Düsseldorf
Deutschland
henrichs@uni-duesseldorf.de

Zusammenfassung:

Zur umfassenden Bestimmung und Beschaffung des in einem konkreten Handlungszusammenhang benötigten handlungsrelevanten Wissens wird eine heuristische Methode unter der Bezeichnung „Kontextmanagement“ beschrieben und vorgeschlagen.

Abstract:

To classify and obtain comprehensively all the knowledge, which is relevant and therefore needed in an actually processed action, “context-management” as an appropriate heuristic method will be described and proposed.

1 Konsequenzen einer Definition

Information formal als medial repräsentiertes, kommunikables Wissen, aber vor allem pragmatisch als „handlungsrelevantes“ bzw. „zweckorientiertes Wissen“ zu bestimmen, hat sich – initiiert von Rainer Kuhlen und propagiert durch zahlreiche seiner Publikationen und Vorträge – informationswissenschaftlich als allgemein konsensfähig erwiesen, zumal mit dem pragmatischen Interpretationsansatz die prinzipielle gesellschaftliche Bedeutung und Wirksamkeit von Information einleuchtend zum Ausdruck gebracht werden und auch die - zeitgemäß - davon abgeleitete ökonomische Bewertung und entsprechend der Warencharakter von Information („zerlegt in vermarktbar Einheiten“) als folgerichtig erscheinen.

Was freilich „handlungsrelevantes Wissen“ im praktischen Einzelfall inhaltlich heißt und wie es im Sinne von handlungsbezogenem Informationsbedarf - vor allem möglichst umfassend - zu identifizieren und aufzufinden ist, ist mit jener Informationsdefinition allein allerdings noch



keineswegs bestimmt. Denn was (alles) gehört etwa zum handlungsrelevanten Wissen für landwirtschaftliche Entwicklungshelfer in Kamerun? Oder was umschreibt im Einzelnen und insgesamt das erforderliche handlungsrelevante Wissen der Mitarbeiter des „Technischen Hilfswerks“ in Kundus, Afghanistan; was ließe sich alles zum handlungsrelevanten Wissen der Rote-Kreuz-Angehörigen zählen, die in das iranische Erdbebengebiet von Bam abgeordnet waren, oder was alles sollten die Mitglieder jener Spezialeinheiten, die mit dem Wiederaufbau des Gesundheitswesens in Bagdad beschäftigt sind, als handlungsrelevantes Wissen parat haben etc., etc.? Und natürlich stellen sich derlei Fragen nach der Möglichkeit konkreter (und möglichst vollständiger) Informationsbedarfsbestimmung und Informationsbeschaffung keineswegs allein in extremen Situationen, sondern tagtäglich auch in privaten, behördlichen, unternehmerischen und auch wissenschaftlichen Aktionszusammenhängen, mindestens nämlich überall dort, wo Handeln über Routineabläufe hinausreicht, risikobehaftet ist – vielleicht auch gefährlich und entsprechend eingehend und verlässlich informationell abgesichert sein muss, soll es im Sinne jeweiliger Zielsetzungen bzw. im Sinne der „Philosophie“ der Handelnden und ihrer Auftraggeber erfolgreich und ökonomisch oder gesellschaftlich von Nutzen sein. Handlungen scheitern bekanntlich häufig nicht deshalb, weil sie unsachgemäß (ohne hinreichendes zentrales fachliches Knowhow) ausgeführt wurden, sondern weil bestimmte Umstände aus dem engeren oder sogar weiteren Handlungsumfeld nicht bekannt waren oder Randbedingungen nicht (hinreichend) wahrgenommen oder nicht richtig eingeschätzt wurden. Auslandsgeschäfte scheitern oft, weil angenommen wird, sie liefen unter den gleichen Bedingungen und Modalitäten ab wie Geschäfte im Inland, mit denen man langjährige Erfahrungen hat.

Die Schwierigkeit, das, was „handlungsrelevant“ meint, vollinhaltlich zu bestimmen, wächst im Übrigen in dem Maße, als menschliches Handeln nicht nur abstrakt, rein phänomenologisch, sachlich-funktional und raum-zeitlich abgrenzbar als „physikalisch-materieller“ Vorgang gedeutet wird, z.B. die Montage einer Anlage, die Reparatur einer Maschine, Brotbacken, ein chemisches Experiment, aber auch die Vorbereitung eines wissenschaftlichen Vortrags etc., sondern zugleich als ein aus mehr oder weniger bestimmten Gründen veranlassetes, von einem / mehreren Handlungsträgern verantwortlich verursachtes, auf ein Ziel gerichtetes, Wirkung und Folgen auslösendes „gesellschaftlich-ideelles“ Ereignis innerhalb unserer Lebenswelt verstanden wird (und verstanden werden muss).

Diese schwer auflösbare Komplexität und die meist kaum übersehbare Reichweite von Handlungen bereiten der Bestimmung des erforderlichen (notwendigen und hinreichenden) Handlungswissens nicht geringe Schwierigkeiten. Informationsermittlung scheint deshalb immer nur ad hoc und für den Einzelfall geltend möglich und methodisch bestenfalls durch Anleitung zu einer mehr oder weniger intuitiven Nutzung gängiger Informationsdienste und Suchsysteme unterstützbar zu sein, ohne Garantie, handlungsrelevante Suchergebnisse überhaupt und erst recht angemessen vollständig zu erzielen. Das aber kann in informationswissenschaftlich-methodischer Hinsicht – wenn Informationswissenschaft denn als ausgesprochene Methodenwissenschaft verstanden werden will – alles andere als zufriedenstellend sein. Und so erhebt sich – durchaus in Konsequenz eines pragmatischen Informationsbegriffs und eines daraus folgenden pragmatischen Ansatzes von Informationswissenschaft – die Frage nach einem generell anwendbaren, praktikablen und leistungsfähigen Bestimmungswerkzeug für handlungsrelevantes Wissen im Sinne einer systematisch-handlungsanalytisch verfahrenen Informationsheuristik.

Mit Hilfe dieser „Findekunst“ wäre dann nicht nur das für die jeweils handlungsbestimmenden und -ausführenden Kernkompetenzen einschlägige – dem state of the art entsprechende – Methoden- und Faktenwissen zu beschaffen, vielmehr und insbesondere ließe sich mit dieser Heuristik auch das zu berücksichtigende mehrdimensionale „Handlungsumfeld“, das Gesamt der Handlungsimplicationen, der sogen. Handlungs“kontext“, informationell umfassend erschließen und die ermittelte Information einer handlungszweckbezogenen Auswertung und Anwendung zuführen.

Der „Handlungskontext“ – so wie er hier im metaphorischen Sinn von „Kontext“ verstanden wird – ist zu bestimmen als das Gesamt der kurz- aber auch längerfristigen Wirkfaktoren, die in dem raum-zeitlichen Wirklichkeitsausschnitt (als Weltausschnitt) anzutreffen sind, in denen eine Handlung als Ereignis auftritt bzw. als Prozess abläuft. Als handlungsrelevantes Wissen (wenn auch in zunächst nur potenzieller Hinsicht) kann damit alles Wissen bezeichnet werden, das sich als kognitive Repräsentanz des „Netzgewebes“ bzw. der „Textur“ der im jeweiligen Wirklichkeitsausschnitt wirksamen Gestaltungskräfte und -faktoren darstellen lässt.

Der heuristische und logistische wie auch administrative Umgang mit informationell repräsentierten Handlungskontexten soll (im Rahmen eines -

weiter zu fassenden - Wissens- und Informationsmanagements) als „Kontextmanagement“ bezeichnet werden.¹

2 Handlungsanalyse: Grundlage des Kontextmanagements

Ausgangspunkt des Kontextmanagements ist die Kontextermittlung durch verstehende Analyse von Handlungsverlauf, Handlungsmerkmalen und Handlungsumwelt sowie deren Formalisierung und Kategorisierung (als Metawissen der Informationsbedarfsbestimmung):

(1) Am Anfang steht die (generelle) Unterscheidung und Bestimmung von Handlungstypen bzw. Aktionsfeldern wie sie in einer Organisation üblicherweise vorkommen und zum Arbeitsalltag gehören. In einem Wirtschaftsunternehmen sind dies z.B. Vorgangskomplexe wie Marketingaktivitäten / Planung – Konstruktion – Entwicklung - Fertigung / Einkauf / Verkauf – Vertrieb – Vertriebslogistik / Kunden-Dienstleistungen / administrative Tätigkeiten etc.. Für jeden Handlungstyp empfiehlt sich die Anlage einer gesonderten Handlungsstrukturbeschreibung:

(2) Je identifiziertem Handlungstyp ist sodann der empirische Handlungsverlauf – gewissermaßen tomographisch – in Phasen zu zerlegen, für deren visualisierte Beschreibung in ihrer sequentiellen (diachronen) wie ggf. parallelen (synchronen) Struktur (workflow) sich seit Langem – zumal für komplexere Handlungsverläufe – digitale Netzpläne bewährt haben. Mit Blick auf die zu organisierende Informationsversorgung ist vor allem die Art der Folgebeziehungen der einzelnen Handlungsphasen zu analysieren (i.S. einer Abhängigkeitsanalyse) und sind zumal alle Teilereignisse zu identifizieren, an denen Entscheidungen zu treffen sind (die sogen. „Meilensteine“). Denn Entscheidungen sind stets informationskritische, weil sowohl informationsverbrauchende als auch informationsgenerierende Vorgänge, was informationslogistische Konsequenzen hat. D.h. an Entscheidungspunkten muss Information (i.d.R. zur Bewertung und Risikoabschätzung von Handlungsalternativen, zu möglichen

¹ Der Begriff „Kontextmanagement“ ist im Zusammenhang mit Wissensmanagement nicht neu. „Wissenskontext“ wird dabei i.d.R. synonym zu „Wissensvernetzung“ gebraucht, so dass „Kontextmanagement“ die Navigation und Suche in Wissensnetzen bedeutet. Das in unserem Beitrag zugrundeliegende metaphorische Verständnis von Kontext i.S. von „Handlungskontext“ lässt sich am ehesten zu einem Projektansatz von Gregor Joeris in Beziehung setzen (http://agki.tzi.de/grp/knowwork/kw_projectinfo.html) (Februar 2004).

Planabweichungen (z.B. im Ressourcen-Einsatz, im Zeit-Budget) bzw. zu Änderungen des weiteren Handlungsverlaufs, evtl. auch zu Ziel-Korrekturen oder sogar zu Handlungsabbruch) inhaltlich hinreichend und rechtzeitig (nicht zuletzt auch für die Entscheider nach Volumen und Form intellektuell rezipierbar) zur Verfügung stehen. Andererseits müssen die aus getroffenen Entscheidungen resultierenden Informationen formuliert, „abgeholt“, in Folgeereignisse eingesteuert bzw. für eine spätere Verwendung dokumentiert werden. Bleibt noch zu erwähnen, dass Netzpläne bekanntlich nicht nur Handlungskomplexe als Ereigniskomplexe und Vorgangsfolgen transparent machen, sondern nicht zuletzt auch dem Zeitmanagement von Handlungsprozessen dienen und als grundlegende Strukturinformationen für das Handlungs- / Projekt-Management den Teilereignissen zugewiesene Angaben über Termine, Zeitverbrauch, Zeiterfüllung, Zeitverzug, zeitliche Spielräume etc. verzeichnen.

(3) Im nächsten Schritt sind die (materialen) Attribute der (benannten) Teilereignisse des Handlungsprozesses zu identifizieren: z.B. der Objektbereich, um den es in einem (Teil-)Ereignis geht, der an dieser Handlungsstelle fällige Ressourceneinsatz, die Realisierungsbedingungen, unter denen jeweilige Teilziele des Handelns stehen, die Topologie des einwirkenden Handlungsumfeldes. Da es für das Kontextmanagement auf die kognitive Erfassung und Abbildung dieser Handlungsattribute ankommt, werden sie als handlungsbezogene Wissensattribute interpretiert und entsprechend begrifflich etikettiert. (Es ist nicht ungewöhnlich, dass bestimmte dieser Attribute nicht nur einzelnen, sondern ggf. auch mehreren / allen Teilereignissen im Handlungsprozess zugleich zugeordnet werden können oder müssen.) Diese Wissensattribute lassen sich als Klassen (wegen ihrer Komplexität meist sogar als Klassifikationen) von Wissens-elementen handhaben, deren begriffliche Repräsentanten als „heuristische Elemente“ (also als Suchargumente) für die konkrete (attributbezogene) Informationsrecherche verfügbar gehalten werden (s.u.).

Als Beispiele für solche Wissensattribute / -klassen – von zunächst in einem engeren Sinne verstandenen Handlungskontext (wir haben o. in diesem Zusammenhang von den informationell zu bedienenden handlungsrelevanten „Kernkompetenzen“ gesprochen) – können benannt werden die Attribute:

- „Handelnde Organisation“ (u.a. abzubilden in den Unterklassen: Organisationsstruktur, Branchenzugehörigkeit; Organisationsphilosophie, Handlungsziele, Marktposition etc.);

- „Objekt-, Produkt- / Dienstleistungsbereich der Handlung“ (dargestellt in den Unterklassen des zuzuordnenden Branchen-, Fach- und Methodenwissens);
- „Handlungsspezifischer Ressourceneinsatz“ (u.a. klassifiziert durch Angaben zu Produktionsanlagen, verarbeiteten Rohstoffen, Materialien, zum Technikeinsatz, Energieverbrauch, Transporteinheiten etc.);
- „Handlungsbeteiligte Personen und Institutionen“ (z.B. klassifiziert nach Funktionen und Verantwortlichkeiten, Rollen im Handlungszusammenhang, nach (persönlichen / einrichtungsspezifischen) fachlichen Kompetenzen und Qualifikationen, nach Geschlecht, Mentalität, ethnisch, kulturellen Zugehörigkeiten etc.);
- „Handlungsökologie“ (in den Unterklassen: umweltrelevante Eigenschaften der eingesetzten Ressourcen, umweltrelevante Auswirkungen der Handlungs(teil)ereignisse, Umweltrecht etc.);
- „Betriebswirtschaftliche Handlungsaspekte“ (u.a. klassifiziert in den Kategorien des betrieblichen Finanzwesens, der Kosten-Nutzen-Betrachtung, des Marketings, des Controllings etc.);
- „Rechtliche Handlungsimplicationen“ (z.B. gegliedert in die Unterklassen: Wettbewerbs-, Vertrags- und Haftungsrecht / Steuerrecht / Arbeitsrecht / Datenschutz / Schutzrechte (Patent-, Marken-, Urheberrechte) / Verbraucherschutz / Jugendschutz etc.).

Darüber hinaus ist der (weitere) Handlungskontext durch Wissensattribute zu charakterisieren, die das in der einen oder anderen Weise Einfluss nehmende Handlungsumfeld repräsentieren. Als entsprechendes Wissen klassifizierende Attribute sind hier beispielsweise zu benennen:

- das „gesamtwirtschaftliche Handlungsumfeld“ (abgebildet u.a. in den Unterklassen: (vorherrschende) Wirtschaftssysteme / Daten zur Wirtschaftslage / Branchenverteilung / Binnen-, Import-, Export-Märkte / Wettbewerbsverhältnisse / Arbeitsmarktsituation / Eigentumsverteilung etc);
- das „gesellschaftlich-kulturelle Handlungsumfeld“ (z.B. mit den Unterklassen (vorherrschende) Gesellschaftsstrukturen / soziale Einrichtungen und Verhältnisse / Gesundheitswesen, / Bildungswesen und Wissenschaft / Kulturformen und -Gewohnheiten / Religionen etc.);
- das „politische Handlungsumfeld mit seinen historischen Hintergründen“ (u.a. repräsentiert in den Unterklassen (vorherrschende) politische Strukturen und Lage / internationale Bündnis- und Vertragspolitik / Migrationsproblematik / Politik und Wirtschaft / Öffentliche Verwaltung

/ im Alltag wirksame historische Ereignisse / historisch erklärbare Ideologien, Ressentiments etc.).

- das „raumbezogene Handlungsumfeld“ (u.a. klassifiziert nach Landes-, Landschaftsstrukturen / klimatischen Verhältnissen / sozio-geographischen Gegebenheiten / Verkehrsinfrastruktur / technische (z.B. IT-)Infrastrukturen / etc.);

Die Wissensattribute des Handlungsumfeldes sind bei der Ermittlung des handlungsrelevanten Wissens von besonderer Bedeutung, wenn die Reichweite von Handlungen über gewohnte und bekannte Räume hinausragt, etwa bei überregionalen und zumal bei Unternehmensaktivitäten auf internationalen Märkten. Unternehmen, die Landes-, ja Kulturraum-Grenzen überschreitend erfolgreich agieren wollen – und Gleiches gilt natürlich für Einrichtungen und Organisationen anderer Art – kommen nicht umhin, ihre Mitarbeiter auf die zu erwartenden (neuen, ungewohnten) Handlungskontexte, d.h. z.B. auf transkulturelle Begegnungen einzustellen und mit entsprechenden Informationen zu versehen. Professionell zusammengestellte Informationsdossiers zur Vorbereitung und Unterstützung und Pflege von z.B. Geschäftskontakten zu Partnern in einem bestimmten Land werden sich dabei nicht nur auf Angaben über die dortigen Zielmärkte im engeren Sinne beschränken können, auf Daten über mögliche Partner oder Konkurrenten, oder auch auf die jeweils anzutreffende wirtschaftliche Lage. Es wird genauso notwendig sein, Informationen hinzuzufügen über die bestehenden politischen und sozialen Verhältnisse, über dortige Arbeitsgewohnheiten und Einstellungen, über anzutreffende Qualifikationen und Ausbildungssysteme, ja generell auch über die Lebenswelt der möglichen Partner, über den Einfluss von Religionen und Kulte, über Umgangsformen, Kleidungs-, Speisegewohnheiten. Nützlich sind auch Skizzen zur Landesgeschichte, zu geographischen und klimatischen Besonderheiten, zum verfügbaren Gesundheitssystem, zu örtlichen Umweltproblemen usw. bis hin zur Situation und Einstellung der örtlichen Medien etc.. Das um derlei Informationen systematisch bemühte sogen. „Cross Cultural Management“ kann als eine Variante des Kontextmanagements gelten.

(4) Aufwändig aber für die konkrete Informationssuche erfolgsentscheidend ist im Anschluss an die Bestimmung und Auflistung der handlungs(umfeld)bezogenen Wissensklassen deren kontinuierliche (fach-)terminologische „Ausfüllung“ (üblicherweise einschl. einer Synonymverwaltung und (hierarchische) Strukturierung etc.). Als Quelle des jeweils zusammenzustellenden einschlägigen Wort- bzw. Begriffsmaterials kommen im allgemeinen Fachlexika, Handbücher, Informationsbroschüren in

Frage, aber auch die organisationsinternen Benennungsgewohnheiten, der betriebliche Fachjargon und nicht zuletzt einschlägiges Wortgut aus (entsprechend indexierten) organisationseigenen Dokumenten sowie aus (indexierten) Rechercheergebnissen. Es empfiehlt sich eine automatisierte Verwaltung dieses Wort- bzw. Begriffsmaterials mit Hilfe gängiger Klassifikations-/ Thesaurussoftware. Ein Gesamtindex, der das Wortgut über alle Attribut-Klassifikationen hinweg in sich vereinigt, vermag (terminologische) Querverbindungen zwischen den Attributen ausfindig zu machen und anzuzeigen, und damit ggf. auch Mehrdeutigkeiten aufzudecken.

(5) Die Verknüpfung der Attribut-Klassifikationen über einen gemeinsamen Index reicht allerdings nicht aus, um im konkreten Fall (i.S. des Kontextmanagements) ggf. handlungsbeeinflussende Zusammenhänge der verschiedensten Art (z.B. Verträglichkeit, Widersprüchlichkeit) zwischen ihnen und damit zwischen den verschiedenen Dimensionen eines Handlungskontextes ausfindig zu machen. Es ist deshalb unerlässlich, das zwischen den handlungs(umfeld)bezogenen Wissensklassen bestehende (die Handlungspraxis abbildende) Netzwerk wirksamer Wechselbeziehungen aufzuspüren und für die Feststellung und Beurteilung ihrer Handlungsrelevanz heuristisch nutzbar zu machen. Das Auftreten bestimmter handlungsbezogener Sachverhalte überhaupt, aber zumal ihre Koinzidenz miteinander, sind wichtiger informationeller Input für reagierende handlungsbezogene Entscheidungen. Im günstigen Fall stehen solche Koinzidenzen einem (geplanten) Handlungsverlauf nicht im Wege, sind zielverträglich oder wenigstens zielneutral. Im ungünstigen Fall aber – und hier sind zahlreiche Abstufungen möglich – erzwingen solche Sachverhalte (beispielhaft das Zusammentreffen von Umweltbestimmungen und die Absicht bestimmte Materialien einzusetzen) eine Aufwandsvergrößerung oder eine Zielkorrektur (im Sinne der Entscheidung für eine Ziel-Alternative), möglicherweise sogar einen (Teil-)Zielverzicht oder sogar ein gänzlich Handlungsverbot (zu einer bestimmten Zeit, an einem bestimmten Ort, mit bestimmten Partnern etc.).

Die Darstellung des zwischen den Attribut-Klassifikationen existierenden Beziehungsnetzwerks muss die jeweilige Spezifik der Wechselwirksamkeiten (samt ihrer Ursachen und Folgen) möglichst präzise zum Ausdruck bringen und erfordert zur Absicherung der behaupteten Beziehungen ggf. konsekutive Recherchen und wiederholte Verträglichkeitsvergleiche der Ergebnisse. Bei Vorliegen entsprechender Erfahrungen lassen sich (mit der Zeit) für die Klassenbeziehungen „Wenn-dann-Regeln“ aufstellen (ergänzen, ggf. auch

modifizieren), deren Anwendung die Wiederholung von Fehlern vermeiden hilft.

(6) Im Ergebnis stützt sich informationsheuristisches Kontextmanagement im ersten Schritt – zusammenfassend gesagt – also handlungsanalytisch auf

- eine Handlungstypologie
- die Verlaufsphasen-Zerlegung und -Analyse der einzelnen Handlungstypen
- die Bestimmung der (phasenbezogenen) Handlungskern- und Handlungsumfeld-Attribute und ihre kognitive Repräsentanz als Wissens-Attribute (durch Wissens-Klassen / Klassifikationen)
- die im einzelnen terminologisch / strukturell ausgeführten attributspezifischen Wissens-Klassifikationen (ggf. Thesauri)
- ein Netzwerk der spezifizierten und bewerteten Wechselbeziehungen zwischen den Wissensattributen (Klassifikationen) als Repräsentant des Wechselbeziehungsnetzes im Handlungskontext.

3 Kontextorientierte Informationssuche

(1) Die – wie skizziert – handlungsanalytisch ermittelten (potenziell) handlungsrelevanten Wissensdomänen sind für das Kontextmanagement eine erfolgversprechende Orientierungsgrundlage bei der konkreten inhaltlichen Informationssuche. Die (somit der zentralen Regel des Kontextmanagements entsprechende) systematische Berücksichtigung der Wissens-Klassifikationen stellt (wie bei der Abarbeitung einer Checkliste) im konkreten Fall sicher, die handlungsrelevanten Wissensgebiete durch entsprechend differenziert vorbereitete Einzel-Recherchen in möglichst umfassender Weise abdecken zu können und damit die Chancen für eine in hohem Grade umfassende Gewinnung der gesuchten handlungsbezogenen Informationen zu verbessern.

(2) Nach bedarfsgeleiteter Auswahl (teil-)handlungs- / handlungsumfeldbezogener Wissensdomänen kann sich die Formulierung der durchzuführenden Suchen, also die Bestimmung der Suchargumente für die Anwendung in den Such- und Metasuchmaschinen im Web oder für Online-Recherchen in Datenbanken (analog ist natürlich bei Einholung von Auskünften oder bei der Nutzung nicht-digitaler Informationsquellen zu verfahren) auf das kontrollierte Wortgut der verfügbaren domänenspezifischen Wissens-Klassifikationen stützen.

(3) Ob und welches handlungsrelevante Wissen die (nach der befolgten Regel des Kontextmanagements als weitgehend umfassend anzusehenden) Recherchen ermitteln konnten, muss sich schließlich durch eine eingehende (intellektuelle) Ergebnisbewertung zeigen. Sie kann sich dabei vergleichend an den jeweils benutzten Wissensklassifikationen orientieren, sie wird sich aber vor allem auf die vergleichende Auswertung der Wechselbeziehungen zu berufen haben, die im Netzwerk der Wissensdomänen (s.o.) – handlungsverlaufs- und handlungs(kontext)bezogen – definiert sind:

Die Bedeutung der zur Bewertungsunterstützung (automatisiert) durchzuführenden Kohärenz- bzw. Abweichungsanalysen der durch die Recherchen nachgewiesenen Web-Seiten bzw. Datenbank-Dokumente auf Wortgut-Übereinstimmungen, aber zumal auf Wortgut-Abweichungen von den den jeweiligen Rechercheformulierungen zugrundeliegenden Klassifikationen soll nicht leichthin überschätzt werden. Andererseits lassen die festgestellten Wortgutübereinstimmungen bzw. -abweichungen Sachverhaltskontinuität bzw. Sachverhaltsveränderungen vermuten, z.B. im Sinne von Innovationen, aber auch von Korrekturen oder geben wenigstens Anlass, sich diese Suchergebnisse näher anzusehen. Erforderlich ist die Abweichanalyse in jedem Fall für die Fortschreibung der betroffenen Klassifikationen.

Für die Relevanzbewertung zentral ist aber – wie schon angedeutet – die Konfrontierung der Suchergebnisse mit den im Netzwerk der handlungs- und handlungskontextbezogenen Wissensdomänen gekennzeichneten Wechselwirkungsbeziehungen. Aus ihrer Analyse ergibt sich, welche handlungsbezogenen Schlussfolgerungen ggf. (z.B. für einen konkreten Entscheidungsfall im Handlungsverlauf) aus (einzelnen) ermittelten Informationen zu ziehen sind, ob sie etwa handlungsverstärkende, handlungsmodifizierende bzw. -korrigierende, -verzögernde, gar (vorzeitige) handlungsbeendende Wirkung haben. (Die hier angesprochene Relevanzbewertung wird sich derzeit wohl noch eher auf intellektuelle Wertung als auf KI-Verfahren stützen müssen.)

(4) Nicht vergessen werden soll natürlich, dass erste Voraussetzung jeder Informationsbeschaffung die möglichst vollständige Ermittlung der einschlägigen Informationsanbieter, Informationsvermittler, Informationsquellen und Medien ist, einschließlich der regelmäßigen verlässlichen Überprüfung, Ergänzung / Korrektur / Aktualisierung ihrer Merkmalsdaten, der Verfügbarkeit, der jeweiligen Zuständigkeiten, der Leistungsdaten und Qualitätsmerkmale ihrer Dienste (besondere

Kompetenzen, Zugangsmodalitäten, Ergiebigkeit der Information, Aktualität, Präsentationsformen etc.) sowie ggf. der Kosten für ihre Inanspruchnahme.

Je weiter ein für die Informationssuche beobachtetes Handlungsumfeld gezogen wird und je vielgestaltiger und fachlich variierender damit die zu berücksichtigenden Wissensdomänen werden, desto schwieriger ist es – in weltweiten Dimensionen – Vollständigkeit zu erzielen und keine (wesentliche) einschlägige Informationsquelle zu übersehen. Aufbau und ständiger Pflege eines entsprechenden Anbieter- und Quellen-Informationssystems und zumal seiner systematischen Nutzung kommt für das Kontext-Management also hohe Bedeutung zu. Unerlässlich ist darüber hinaus aber wohl auch der Kontakt zu Informationsspezialisten für bestimmte Wissensdomänen bzw. - neben den eigenen Rechercheanstrengungen - die Inanspruchnahme spezieller Dienste, z.B. im Falle von Auslandsaktivitäten die Nutzung der „Bundesagentur für Außenwirtschaft“.²

4 Herausforderungen an die Info-Profession

Die Liste der Qualifikationen, die für ein informationsheuristisches Kontextmanagement – wie es hier skizziert wird – erforderlich sind, ist umfangreich:

(1) Voraussetzung sind Objekt-, Technik-, Methoden-Wissen („Fachwissen“) über die Branche und das Branchenumfeld (Institutionen, Märkte etc.), in der die jeweilige Organisation agiert, weiterhin Wissen über die Handlungsziele der Organisation einschl. der jeweiligen Organisationsphilosophie, organisatorisches Wissen über die Handlungsverläufe, Kenntnis der Handlungsakteure und -partner / Kunden / Konkurrenten etc., die Fähigkeit zur Abschätzung von Handlungsfolgen, ihrer Umweltrelevanz etc.

Der erforderliche analytische Blick für die handlungsbezogenen multikriteriellen, d.h. – wie o. ausgeführt – die ökonomischen, gesellschaftlichen, politischen, kulturellen, wissenschaftlichen etc. Kontextdimensionen setzt im Grunde den Generalisten voraus.

(2) Handlungsverstehen bzw. Kontextverstehen erfordert aber auch formale hermeneutische Fähigkeiten, z.B. Fremdsprachkenntnisse, den sicheren Umgang mit unterschiedlichen Fachterminologien und Begriffssystemen, die Fähigkeit, Zusammenhänge erkennen zu können, Ausschnitte aus einem

² <http://www.bfai.de> (Februar 2004)

umfassenderen Ganzen zu verstehen und umgekehrt, von der Einsicht in Teile auf ein dahinterstehendes Ganzes zu schließen, vorherrschende Vorverständnisse bzw. Vorurteile oder stereotype Bewertungen / Ressentiments aufzudecken, Widersprüche zu erkennen, brauchbare Alternativen, mögliche und sinnvolle Parallelhandlungen, konkurrierende Handlungen.

(3) Schließlich sind natürlich auch alle klassischen informationswissenschaftlichen Kompetenzen gefragt: die Fähigkeit zur Identifikation und Bewertung von Informationsquellen, Beherrschung von Erschließungs- und Ordnungs-Methoden, von Verfahren der Informationssuche etc..³

(4) Unterstützend wirkt sicherlich das Wissenspotenzial der Mitarbeiter einer Organisation, sofern es systematisch genutzt wird. Es ist eine alte Erkenntnis, dass es immer Mitarbeiter gibt, die über Kompetenzen und Qualifikationen verfügen, die neben den momentanen Anforderungen an ihrem Arbeitsplatz brachliegen, die für jedes Unternehmen aber eine geldwerte Ressource sind und Kosten für den Einkauf externer Experten ersparen, sofern es nur gelingt, dieses intern vorhandene Wissenskapital zu ermitteln und im Bedarfsfall verfügbar zu haben, z.B. bestimmtes technisches bzw. Verfahrenswissen, Auslandserfahrungen, (besondere) Fremdsprachkenntnisse und Kommunikationsfähigkeiten, kultur-historische Bildung etc.. Ein Abruf solcher Erfahrungen, der Mitarbeitern die Chance bietet (wenn auch ggf. nur zeitweise) aus dem Arbeitsalltag heraus in neue Projekte und Aufgaben zu wechseln, in denen ihre Erfahrungen und Fertigkeiten gefragt sind, sollte motivieren, sich – freiwillig – an einer zentralen Erfassung der (besonderen) Mitarbeiterkompetenzen zu beteiligen. Sofern und wie auch immer Kontextmanagement solches Wissenspotenzial von Organisationsangehörigen systematisch einsetzen und nutzen will, muss es aber auch dazu die Kompetenz besitzen.

Kompetenzen können erlernt werden. Die für die Ausbildung Verantwortlichen sollten überprüfen, ob der methodischen Einübung handlungsanalytischer Informationsbedarfsbestimmung wie handlungsverlaufs- und handlungskontext-orientierter Informationsbeschaffung in den informationswissenschaftlichen Curricula – wie wir meinen im Sinne der Vermittlung von informationswissenschaftlichen Schlüsselqualifikationen – nicht entsprechende Aufmerksamkeit geschenkt werden kann.

³ Vgl. Rittberger, Marc: CERTIDoc – Zertifikation eines einheitlichen Berufsbilds in Europa, in: Information. Wissenschaft & Praxis (NfD), 55 (2004) Heft 1, 29-34

5 Schlussbemerkung

Die hier – infolge der auferlegten Umfangsbeschränkung des Beitrages – nur sehr unvollkommen skizzierte Methode eines sogen. „Kontextmanagements“ zur Unterstützung der Bedarfsbestimmung und Beschaffung von „handlungsrelevantem Wissen“ in Organisationen erfordert selbstverständlich eine gründlichere Ausführung der methodischen Schritte zu ihrer Grundlegung (s.o. zu 2) wie im Einzelnen zu ihrer Anwendung (s.o. zu 3). Es bleibt aber zu hoffen, dass hinter der vorgelegten Skizze gleichwohl die Intention verdeutlicht werden konnte und verstanden wird, „Wissen in Aktion“ neben seiner anerkannten Bedeutung als pragmatischem Entwurfs- und Entwicklungsprinzip von Informationssystemen und (Mehrwert)-Produkten und Diensten auf der Anbieterseite des Informationsmarktes eine ebensolche Geltung zu verschaffen auf der Nutzerseite, nämlich hier als Prinzip von Informationsbedarfsermittlung und Informationsbeschaffung.