

## 5. Informationsvermittlung: Informationsprodukte kreieren, beschreiben und zu Festpreisen vermarkten

Von Dr. Wolfgang G. Stock, ifo-Institut für Wirtschaftsforschung (München)

Im Rahmen von Marktanalysen unserer elektronischen Informationsdienstleistungen sind wir auf zwei Probleme gestoßen. 1. Viele Kunden wissen vor einer Recherche überhaupt nicht, was als Resultat zu erwarten ist. 2. Die Kunden (ja auch zum Teil wir selber) wissen vor der Recherche nicht genau, was diese kosten wird. Diese Aspekte erwecken beim Kunden subjektive Empfindungen von Qualitätsunsicherheit, stärken auf keinen Fall das erforderliche Vertrauen in elektronische Informationsdienstleistungen und treiben die Hemmschwelle, unsere Dienstleistungen überhaupt in Anspruch zu nehmen, hoch. • Die internationale Qualitätsnorm *DIN ISO 9004, Teil 2* regelt das Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich. Sie fordert (in Punkt 5.5.2) „die Beschreibung der Dienstleistung, ihren Umfang, ihre Verfügbarkeit und Rechtzeitigkeit der Lieferung“ und „die Angabe, wieviel die Dienstleistung kosten wird.“. Diese Lösung wurde aufgegriffen; *erstens* wurden Informationsprodukte überhaupt kreiert und diese möglichst genau beschrieben, *zweitens* werden die Produkte zu Festpreisen vermarktet. • Einige Produkte sollen vorgestellt werden. Der *Thematische Reader* ist ein umfassendes Informationsprodukt für Fragestellungen, die sich mit Literatur beantworten lassen. Wir produzieren für den Kunden einen Sammelband zu seinem Suchthema. • Die *Schnellinformation* spricht den eiligen Kunden an. Wir garantieren die Lieferung von einschlägigen Informationen (natürlich nur Volltexte) bis zum nächsten Arbeitstag. • Der *Kopierservice* besorgt Volltexte von Artikeln. Durch entsprechende Verträge haben wir weltweite Kontakte geschaffen. Unser Netz umfaßt Deutschland, Großbritannien, die Vereinigten Staaten und Japan. (Eine zeitfressende Fernleihe haben wir dafür *nicht* im Programm. • Die Produktreihe der *Unternehmensinformationen* ist ein Baukastensystem; jeder Baustein baut auf den anderen auf und ergänzt und vertieft den Aussagegehalt der Informationen. Diese Produkte bedeuten für den Kunden ein Ausgangsmaterial für Benchmarking oder Konkurrenzanalysen. Bausteine sind die Unternehmensbeschreibung, die Bilanz, Pressemitteilungen zum Unternehmen, eine statistisch verdichtete Beschreibung der FuE-Aktivitäten (Patentstatistik, Informatik der wissenschaftlich-technischen Fachartikel) sowie eine Bibliographie der Patente und anderer Veröffentlichungen. • Als eines von wenigen Instituten außerhalb Japans haben wir Zugriff auf japanischsprachige Hosts. Die Produktreihe *Japan-Informationen* bietet mehrere Produkte in japanischer Sprache an, unter anderem die Möglichkeit, in japanischen Tages- und Wirtschaftszeitungen Berichte über deutsche Unternehmen zu suchen.

Hemmschwellen wegen  
 Qualitätsunsicherheit

Lösung nach ISO-Norm

Thematischer Reader,  
 Schnellinformation,  
 Kopierservice

Unternehmens- und  
 Japan-Informationen

### Das Buch zur Software:

**Information Retrieval**  
 Aufbau, Pflege und Nutzung  
 einer Datenbasis mit DOMESTIC  
 ISBN: 3-9801407-4-1, 212 Seiten, DM 56,-  
 von Brigitte Meiss

Erhältlich im Buchhandel oder zu bestellen bei:

**KTS Informations-Systeme GmbH**  
 Beratung, Entwicklung und Vertrieb von  
 rechnerunterstützten Informationssystemen

Leopoldstrasse 87, 80802 München  
 Tel.: 0 89 / 39 80 57, Fax: 0 89 / 39 17 80