

Inhalt

Vorwort: Die beiden Hauptthemen	9
Zusammenfassungen	17
1 Einleitung: Assistenz in Informationsräumen . . .	22
1.1 Informationsdilemma in Informationsräumen	22
1.2 Zur Industrialisierung von Informationsarbeit	26
1.2.1 Automatisierung konstruktiver Informationsarbeit	28
1.2.2 Automatisierung rezeptiver, adaptiver Informationsarbeit	33
1.3 Fragen bei delegierter Informationskompetenz . . .	35
1.4 Vertrauen und Informationsräume	36
1.5 Informationelle Entfremdung	40
2 Trust plus – Vertrauensreparaturen von der A-Klasse zum Smart	48
2.1 Die Folgen eines Elchtests	48
2.2 Reparaturmaßnahmen	53
2.3 Geglücktes Vertrauensmanagement	64
2.4 Mißglücktes, fehlendes Vertrauensmanagement: die Castor-Pannen	65
2.5 Kann es den VertrauensGAU für die Informationswirtschaft geben?	70
3 Imperfekte technische Systeme und die kompensatorische Funktion von Vertrauen	73
3.1 Umgang mit Imperfektion	73
3.1.1 Durch Technik verursachte Verunsicherung	73
3.1.2 Unsicherheit beim Umgang mit Informationsmaschinen	77
3.1.3 Imperfektion durch Nebenfolgen und deren Perfektionierung	80
3.1.4 Unsicherheit als Preis der Moderne	81
3.2 Die kompensatorische Funktion von Vertrauen . . .	85
3.2.1 Vertrauen im Kontext der Modernitätsdebatte	90

3.2.2	Vertrauensbildende Ersatzhandlungen – die Rolle von Zugriffspunkten	93
3.2.3	Institutionelle Vertrauensaspekte	98
3.2.4	Faktoren der Vertrauensbildung – Zusammenfassung	101
4	Informationsmaschinen im Prozeß der Telemediatisierung	104
4.1	Einfache informationstechnische Systeme in den kleinen Lebenswelten	110
4.2	Neue Unsicherheitssituationen beim Umgang mit Informationsmaschinen	116
4.3	Erweiterungen delegierter Informationsleistungen	118
4.4	Vertrauen und konstruktives Mißtrauen in Informationsleistungen	124
4.4.1	Notwendigkeit von Vertrauen in Informationsleistungen	125
4.4.2	Konstruktives Mißtrauen – Notwendigkeit der informationellen Absicherung von Vertrauen in Informationsleistungen	128
5	Informationsarbeit in der Informationsgesellschaft	135
5.1	Information	135
5.1.1	Ein pragmatisches Informationsverständnis	136
5.1.2	Pragmatische Informationsmaschinen in den Informationsräumen	140
5.2	Ausprägungen der Informationsgesellschaft	143
5.3	Informationsarbeit	148
5.3.1	Informationsarbeit als anthropologisches Merkmal	149
5.3.2	Systematisierung von Informationsarbeit	152
5.3.3	Informationsarbeit in der Informationswirtschaft	161
5.3.4	Fachinformationsmärkte	166
5.4	Informationelle Autonomie	171
5.4.1	Das Referenzproblem informationeller Autonomie	174
5.4.2	Das Validitätsproblem informationeller Autonomie	178
5.5	Informationelle Bildung	182

5.6	Mittler auf den Informationsmärkten	187
5.6.1	Komplexe Informationsmärkte und Möglich- keit der Komplexitätsreduktion	187
5.6.2	Substitution oder neue Aufgaben?	188
5.6.3	Trusted agents	195
6	Die Präsenz der technischen Informations- assistenten	198
6.1	Unterstützende Assistenten oder Zauberlehrlinge?	200
6.2	Wird Informationsmaschinen in höherem oder glei- chem Maße vertraut als Menschen?	205
6.3	Informationsassistenten in der Form von Agenten als Reaktion auf die Krise der direkten Manipulation	213
6.4	Ausprägungen technischer Assistenz	222
6.5	Intelligenz und Autonomie bei technischer Assistenz	227
6.6	Informationsassistenten zur Lösung des allgemeinen Referenzproblems	233
6.6.1	Suchassistenten	235
6.6.2	<i>Browsing</i> -Assistenten, Surfmaschinen	248
6.6.3	Orientierungs-/Navigationsassistenten	252
6.7	Assistenten zur Lösung des allgemeinen Validitäts- problems:	255
6.7.1	Filterassistenten	255
6.7.2	Assistenten für <i>Push</i> -Technologie-Leistungen	258
6.7.3	<i>Quality-/Rating-/Blocking</i> -Assistenten	262
6.7.4	Transaktionsassistenten	269
6.7.5	Kommunikationsassistenten	271
6.8	Vertrauen in technische Assistenten auf elektroni- schen Märkten	276
6.8.1	Aspekte des Vertrauens in Assistenten/Agenten auf elektronischen Märkten aus Nutzersicht	278
6.8.2	Aspekte des Vertrauens in Assistenten auf elek- tronischen Märkten aus Anbietersicht	282
6.8.3	Personalisierte, anthropomorphisierte Agenten – Glaubwürdigkeit als Grundlage für Vertrauen	285