

Wolfgang Paulus / Karin Weishaupt

Vom Umgang mit Information – Die Überwindung der eigenen Mauern

1. Trends im Umgang mit Information

Im Skriptorium einer mittelalterlichen Bibliothek betrachtet William von Baskerville einen Codex, in dem die Bestände der dahinter liegenden Bibliothek verzeichnet sind. Erstaunt über die Reihenfolge der Titel wendet er sich an den Bibliothekar Malachias: „Aber sagt mir, nach welcher Reihenfolge sind die Bücher hier aufgeführt?“ (...) „Nach Sachgebieten doch offenbar nicht“ (...) „Die Ursprünge dieser Bibliothek liegen in der Tiefe der Zeiten“, sagte Malachias würdevoll, „und so sind die Bücher hier aufgeführt nach der Reihenfolge ihres Erwerbs, ob durch Kauf oder durch Schenkung, das heißt nach dem Zeitpunkt des Eingangs in unsere Mauern“ – „Schwer zu finden“ bemerkte William. „Es genügt, dass der Bibliothekar sie kennt und bei jedem Buch weiß, wann es in die Bibliothek gekommen ist. Die anderen Mönche können sich auf sein Gedächtnis verlassen“ (Eco 1984, S. 101 f.).

Diese Szene spielt im November 1327 und stammt aus dem Roman „Der Name der Rose“, in dem die Bibliothek als Ort des Geheimnisvollen dargestellt wird, zu dem der Zugang mit allen Mitteln erschwert und verschleiert wird, als System, das sich selbst genügt und keinerlei Öffnung nach außen anstrebt. Der Autor Umberto Eco verarbeitet so seine schlechten Erfahrungen, die er 650 Jahre später bei der Benutzung von Bibliotheken gemacht hat. Wenn auch das von ihm gezeichnete Bild überspitzt sein mag, so konzentrierten sich Bibliotheken zu Beginn der achtziger Jahre des 20. Jahrhunderts noch recht stark auf ihre internen Abläufe; die Diskussion um eine kundenorientierte Bibliotheksarbeit setzte erst später ein.

Die entgegengesetzte Position zu dem von Eco dargestellten binnenorientierten Konzept prägte den ersten gemeinsamen Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände und der Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. im März 2000 unter dem Thema: „Information und Öffentlichkeit“. Hier arbeiteten zwei Berufsgruppen zusammen, die Information ins Zentrum ihrer Tätigkeit und ihres Dienstleistungsangebotes setzten. In ihrer Festansprache beschrieb Bundesjustizministerin Herta Däubler-Gmelin Bibliothekarinnen und Bibliothekare als „Lotsen im Dschungel der Informationen“ und weitete damit das Verständnis von deren Aufgabe über die Vermittlung der in einer Bibliothek vorhandenen Information auf Hilfestellung beim Sichten der Datenfülle des Internet und anderer elektronischer Informationsquellen aus.

Die zahlreichen Vortragsreihen spiegelten verschiedene Interpretationsmöglichkeiten des Kongress-Mottos „Information und Öffentlichkeit“ wider: Welche Mittel und Wege gibt es, das in der eigenen Institution vorhandene Informationsvolumen gezielt der Öffentlichkeit zugänglich zu machen? Welche Möglichkeiten bestehen für Informationsfachleute, sich in der Öffentlichkeit Gehör zu verschaffen? Was muss eine Bibliothek tun, um innerhalb ihrer Trägerinstitution anerkannt zu werden? Mit letzterer Frage wird der Begriff „Öffentlichkeit“ eingeschränkt auf das enge Umfeld der eigenen Institution und ist im Kontext Image-Bildung, Image-Pflege oder auch Leitbild-Entwicklung zu sehen.

Wenn es im Mittelalter zum Selbstverständnis von Bibliotheken gehörte, Information zu filtern und die Gesellschaft vor unerwünschten Inhalten zu schützen – bei Eco wurde die Angst vor den Auswirkungen von Aristoteles' Gedanken über das Lachen zum Motiv für eine ganze Mordserie! –, und wenn ein Kongress im Jahre 2000 die Rolle von Bibliotheken *in* der Öffentlichkeit und *für* die Öffentlichkeit reflektierte, stellt sich die Frage, was zu diesem Wandel im Selbstverständnis geführt hat und welcher Stationen es auf diesem weiten Weg bedurfte.

Weiter ließe sich untersuchen, wie das Konzept einer zeitgemäßen Bibliothek im 21. Jahrhundert aussieht, welche Medien sie verwaltet, welche Dienstleistungen sie anbietet. Gibt es heute noch Bibliotheken, die in einer binnenorientierten Denk- und Handlungsweise stehen geblieben sind? Müssen diese wie die in Umberto Ecos Roman schließlich in Flammen aufgehen oder wie können sie den Weg ins 21. Jahrhundert bewältigen? So reizvoll solche Fragenkomplexe sind – ihre Bearbeitung würde den Rahmen eines Jahrbuch-Beitrages sprengen. Das Ziel der folgenden Ausführungen muss bescheidener ausfallen: als Beispiel für eine Bibliothek, die sich der Denk- und Handlungsweise für das 21. Jahrhundert verpflichtet fühlt, soll die des Instituts Arbeit und Technik mit ausgewählten Arbeitsbereichen vorgestellt werden.

2. Das Selbstverständnis der Bibliothek des Instituts Arbeit und Technik

Oberstes Ziel der Arbeit der Bibliothek ist es, den Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern des Institutes Arbeit und Technik möglichst optimale Arbeitsbedingungen zu verschaffen, indem sie Medien und Informationen beschafft und für die Nutzung bereitstellt. Sie erfüllt damit eine Dienstleistungsfunktion gegenüber dem Institut, nutzt aber umgekehrt auch dessen Forschungsergebnisse aus, um das eigene Serviceangebot kritisch zu hinterfragen und ständig zu verbessern. Fragen der Organisationsentwicklung, der Verbesserung interner Arbeitsabläufe und der Kundenorientierung werden wissenschaftlich im IAT behandelt und von der IAT-Bibliothek aufgegriffen.

Bezüglich ihrer Organisationsstruktur besteht eine Besonderheit der Bibliothek des Instituts Arbeit und Technik darin, dass sie sich nicht als eigenständige Organisationseinheit versteht, sondern als Teil des Servicebereichs *Information und Kommunikation*, der sowohl für die informationstechnische Basis als auch für die Bereitstellung von Medien und Informationen im Institut Arbeit und Technik zuständig ist (siehe dazu Weishaupt/Paulus 1994). Durch die Zusammenlegung entfallen Abgren-

zungsprobleme, welcher der beiden Teilbereiche zum Beispiel für die Betreuung elektronischer Informationssysteme zuständig ist.

Es gibt zwar nach wie vor Aufgabenbereiche, die eindeutig einer der beiden ursprünglich getrennten Organisationseinheiten EDV und Bibliothek zuzuordnen sind, doch wird durch die Nutzung neuer technischer Möglichkeiten der Informationsbeschaffung und -vermittlung der Überschneidungsbereich immer größer. Gerade hier sind einige neue Arbeitsgebiete mit hoher Außenwirksamkeit angesiedelt, die im Folgenden erläutert werden.

Wenn sich der Servicebereich Information und Kommunikation auch in erster Linie für die Betreuung der Institutsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter zuständig weiß, wird dadurch nicht ausgeschlossen, dass Externe zur Benutzung der Bibliothek zugelassen werden und dass mit verwandten Einrichtungen kooperiert wird, gerade auch um durch den Blick über die eigenen Mauern Anregungen für interne Verbesserungsmöglichkeiten zu bekommen.

Seit September 1999 betreut der Servicebereich den Infotreff Ruhrgebiet, einen regionalen Arbeitskreis der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. Dieser Kreis ist ein offener Arbeitskreis mit Mitgliedern aus verschiedenen Einrichtungen des Bibliotheks- und Dokumentationsbereichs. Die etwa zweistündigen Veranstaltungen finden seit November 1992 im Abstand von zwei bis drei Monaten am frühen Abend an wechselnden Orten im Ruhrgebiet statt.

Die Themen gehen weit über Fragen der Recherche-Praxis hinaus und umfassen u.a. die Vorstellung von Datenbank-Anbietern und ihrer Produkte, Fragen rund um das Internet, die Vorstellung von Multimedia-Projekten, die Diskussion von Problemen aus dem Bereich der One-Person-Libraries und die Selbstdarstellung der im Infotreff vertretenen Institutionen. Aktuelle Themen, die im Jahr 2000 behandelt wurden, waren Organisationsuntersuchungen im Bibliotheks- und Dokumentations-

bereich sowie die Digitale Bibliothek Nordrhein-Westfalen. Die Referate und Präsentationen werden durch die Möglichkeit des informellen Erfahrungsaustausches unter den Mitgliedern ergänzt.

Der Kreis hat einen E-Mail-Verteiler, über den alle Mitglieder gleichzeitig angesprochen werden können, sowie ein Informationsangebot im Internet unter der Adresse <http://iat-info.iatge.de/abteil/sik/infotreff.html> mit einer Kurzinformation über sein Selbstverständnis, der Liste aller bisherigen Veranstaltungen, aktuellen Terminen und einem Diskussionsforum für organisatorische Fragen oder Anregungen zu Themen. Anfang Juni 2000 hatte der Kreis genau 100 persönliche Mitglieder aus verschiedenen Bibliotheken und Dokumentationseinrichtungen; neue sind jederzeit willkommen (vgl. auch Schwärzel/Weishaupt 2000).

3. Informationsvermittlung innerhalb des IAT

Ein Vortrag auf dem Bibliothekskongress in Leipzig trug den Titel: „Imagepflege und Imagebildung in Spezialbibliotheken“. Ausgangshypothese war, dass Bibliotheken generell nur wenig Anerkennung für ihre Arbeit finden und folglich einiges für ihr Image tun müssen. Der Referent, Dr. Rafael Ball aus dem Forschungszentrum Jülich, verglich das Image von Bibliotheken mit dem der Deutschen Bahn: unübersichtliches Angebot, immer zu voll oder zu leer, immer zu langsam usw.

Dass im Zentrum bibliothekarischer Arbeit das Sammeln von Medien und das Erschließen in Katalogen steht, war schon im Mittelalter nicht anders. Neu sind Überlegungen, wie man diese Medien benutzergerecht anbietet, sodass sie komfortabel und zuverlässig auffindbar sind, und wie die Bearbeitungszeiten so zu reduzieren sind, dass sie heutigen Ansprüchen genügen.

Zu langsam – die Bearbeitungsgeschwindigkeit ist im IAT eins der wichtigsten Kriterien, an dem die Qualität des Service gemessen wird.

Daher wurde diesem Punkt bei den Überlegungen zur kundenorientierten Organisationsentwicklung besondere Beachtung geschenkt.

Um den Jahreswechsel 1999/2000 wurde im Rahmen einer Diplomarbeit eine Befragung zur Zufriedenheit mit dem Servicebereich Information und Kommunikation des IAT durchgeführt. Dieser flächendeckenden Fragebogenaktion, die einen Rücklauf von zwei Dritteln zu verzeichnen hatte, war eine mündliche Befragung von zehn zufällig ausgewählten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorausgegangen. Eins der Ergebnisse war, dass Schnelligkeit bei der Literaturbeschaffung immer wieder als besonders positiv hervorgehoben wurde, wenn die Bearbeitung von Bestellungen in kurzer Zeit geglückt war, und dass umgekehrt mangelnde Geschwindigkeit immer wieder Anlass zur Kritik gab. Damit wurde ein Qualitätsstandard bestätigt, den sich der Servicebereich Information und Kommunikation selbst bereits Anfang 1998 auferlegt hatte: dass jede Bestellung innerhalb von maximal 48 Stunden erledigt wird und jedes eingehende Buch nach maximal 48 Stunden zur Ausleihe bereit liegt. Häufig werden diese Bearbeitungszeiten deutlich unterschritten (siehe Paulus/Weishaupt 1999, S. 278).

Dass die Schnelligkeit im IAT einen so hohen Stellenwert hat, liegt unter anderem daran, dass oft Literatur für Projekte von nur kurzer Dauer oder für Abschlussberichte bzw. Projektanträge, die unter hohem Zeitdruck geschrieben werden, benötigt wird. Es nützt dann nichts, wenn die benötigte Literatur zum Beispiel erst nach drei Wochen eingeht, sondern sie muss möglichst kurz nach der Bestellung vorliegen.

Während die internen Bearbeitungszeiten im unmittelbaren Verantwortungsbereich der Bibliothek liegen, wird die Gesamtdauer der Beschaffung entscheidend vom Lieferanten beeinflusst. Bestellungen im Buchhandel werden heute im Allgemeinen innerhalb eines Tages erledigt, wenn die gewünschten Bücher nicht beim Verlag direkt bestellt werden müssen, sondern über Grossisten zu beziehen sind. Nicht alle Bücher können aber gekauft werden, sondern ein erheblicher Teil muss aus anderen Bibliotheken beschafft werden. Dass die konventionelle Fernleihe

an langen Lieferzeiten krankt, ist ein weithin bekanntes Problem, dem aber zurzeit mit elektronischen Liefersystemen begegnet wird. Aufsätze aus Zeitschriften, die nicht in der IAT-Bibliothek vorhanden sind, werden inzwischen fast ausnahmslos per E-Mail bestellt und auf demselben Wege geliefert, und zwar innerhalb von 24 bis 72 Stunden. Über elektronische Bestell- und Liefersysteme können seit kurzem auch Aufsätze aus Büchern und ganze Bücher beschafft werden. Bücher werden allerdings nicht – wie Aufsätze – eingescannt und elektronisch versandt, sondern per Post geliefert. Der Postweg verzögert zwar die Zustellung, die Bearbeitungszeiten der konventionellen Fernleihe werden aber signifikant unterschritten.

Dass Beschaffungen aus anderen Bibliotheken durch Ausnutzung der neuen Liefersysteme inzwischen etwa so schnell wie Buchhandelsbestellungen erledigt werden können, hat im IAT dazu geführt, dass die Anzahl an Fernleihbestellungen um ein Vielfaches gestiegen ist. Das erhöht zwar den Arbeitsanfall im Bereich Fernleihe, ist aber auch ein Indiz dafür, dass die angebotene Serviceleistung gut angenommen wird und die Nutzung der elektronischen Liefersysteme der richtige Weg ist, um den Kundenbedürfnissen möglichst gut zu entsprechen.

Nicht nur bezüglich der Reduzierung von Beschaffungszeiten ist die Weiterentwicklung von Dienstleistungsangeboten möglich und nötig, sondern auch bezüglich der Erschließung der im eigenen Haus verfügbaren Bestände, insbesondere der Zeitschriften. Der Bereich der Zeitschriftenverwaltung ist zurzeit generell einem besonders rasanten Wandel unterworfen. An vielen Universitäten werden Projekte durchgeführt, in denen die verschiedenen Aspekte der Verwaltung elektronischer Zeitschriften behandelt werden.

Im IAT stellt die Zeitschriftenerschließung ein Beispiel für einen neuen elektronischen Service dar, der sich großer Beliebtheit erfreut. Bis Ende 1998 kamen die studentischen Hilfskräfte der Abteilungen in die Bibliothek, um die Inhaltsverzeichnisse der neu erschienenen Zeitschriftenhefte zu kopieren. Diese gingen in den Abteilungen in den Umlauf. Je

nach Geschwindigkeit dieses Umlaufverfahrens dauerte es Tage oder Wochen, bis die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler ihre gewünschten Aufsätze in Kopie auf dem Tisch hatten.

Das änderte sich schlagartig mit Einführung eines Inhaltsverzeichnis-Dienstes im November 1998. Für etwa die Hälfte des eigenen Zeitschriftenbestandes konnten die Inhaltsverzeichnisse neuer Hefte bei einer Zeitschriftenagentur bestellt werden; sie werden nun als E-Mail allen Interessierten im Institut zugestellt. Auf derselben technischen Basis konnten Suchprofile definiert werden, über die neue Zeitschriftenhefte auf bestimmte Suchbegriffe hin ausgewertet werden. Die Ergebnisse dieser Suchläufe werden ebenfalls per E-Mail direkt an den Arbeitsplatz der Interessierten geliefert. Dieser Inhaltsverzeichnis-Dienst ist nur einer der Meilensteine auf dem Weg zur direkten Verfügbarkeit aller Zeitschriften am Arbeitsplatz. Immer mehr Zeitschriften werden elektronisch im Volltext angeboten, allerdings zum Teil aus kommerziellen Interessen mit Nutzungsbeschränkungen. Im medizinisch-naturwissenschaftlichen Bereich ist das Angebot elektronischer Versionen noch deutlich größer als im geistes- und sozialwissenschaftlichen Bereich, doch erweitert sich auch hier das Angebot ständig und muss folglich laufend beobachtet werden.

Der Bereich der elektronischen Zeitschriften ist nicht nur unter dem Aspekt interessant, wie die Information, welche Aufsätze in neu eingegangenen Heften enthalten sind, möglichst schnell vermittelt werden kann, sondern auch unter dem Gesichtspunkt, dass die Nutzung der Bibliothek am eigenen Arbeitsplatz und nicht nur in deren Räumlichkeiten erfolgen kann. Neben dem Aspekt der zeitlichen Nähe von Kundenwunsch und Erledigung bekommt damit der Aspekt der räumlichen Nähe des Informationsangebotes zum Arbeitsplatz des Kunden / der Kundin eine besondere Bedeutung.

Über das Intranet, das im Institut Arbeit und Technik vom Servicebereich Information und Kommunikation aufgebaut worden ist und kontinuierlich gepflegt wird, stehen allen Interessierten an ihrem Arbeitsplatz

die Zeitschriftenliste sowie diverse weitere Informationen und Formulare für Bibliotheksbestellungen, Vormerkungen etc. zur Verfügung. Bei diversen Informationsbedürfnissen ist es also nicht mehr nötig, sich den Weg an der Bibliothekarin vorbei in die heiligen Hallen zu bahnen, auch wenn im IAT wohl kein Malachias den Weg zu versperren versucht.

Separat neben dem Intranet-Angebot steht der elektronische Bibliothekskatalog, der die Buchbestände nachweist. Obwohl sich dieser durch recht gute Recherche-Möglichkeiten auszeichnet, stellt er durch seine veraltete technische Basis nicht nur einen Oberflächenbruch dar. Noch im laufenden Jahr soll dieser Katalog durch einen WWW-OPAC (= Online Public Access Catalogue) abgelöst werden. Es ist geplant, diesen neuen OPAC zum Dreh- und Angelpunkt verschiedenster Informationsdienste zu machen. Er soll weiterhin die Buchbestände nachweisen, aber gegebenenfalls mit Ergänzung durch Hyperlinks auf elektronische Volltexte; er soll die Zeitschriften mit allen Zusatzinformationen aufnehmen; er soll auf Institutionen verweisen, die an den Büchern aus dem eigenen Bestand beteiligt waren, deren WWW-Server aber auch weitere für das IAT bedeutsame Informationsangebote enthalten. Außerdem kann der neue WWW-OPAC eingebettet werden in ein Netz von Links auf andere Kataloge von Bibliotheken und Bibliotheksverbänden und damit das Tor zu nahezu unbegrenzten Recherche-Möglichkeiten darstellen.

4. Vermittlung von Informationen über das IAT

Neben der Pflege des Intranet-Angebotes gehört zum Aufgabenbereich des Servicebereichs Information und Kommunikation auch die Betreuung des Internet-Servers des Institutes. Damit ist neben der Vermittlung von Informationen an IAT-Angehörige die Vermittlung von Informationen über das IAT nach außen zu einem Aufgabenschwerpunkt geworden.

Einen eigenständigen Beitrag zum WWW-Angebot des Instituts liefert der Servicebereich Information und Kommunikation durch die Aufbereitung der Veröffentlichungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Hauses. Von der Gründung des IAT im Oktober 1988 bis Anfang Juni 2000 sind 1830 Veröffentlichungen produziert worden, die in der Bibliothek gesammelt und zugänglich gemacht werden. In den Bibliothekskatalog werden diese Texte wie alle anderen Bestände nach den üblichen bibliothekarischen Regeln aufgenommen. Leider ist es kaum möglich, diese bibliographischen Angaben unmodifiziert für die Erstellung von Literaturlisten in gedruckten Publikationen oder im Internet zu übernehmen, da sich bibliothekarische Titelaufnahmen deutlich von wissenschaftlichem Zitieren unterscheiden (siehe dazu Paulus/Weishaupt 1996, insbesondere S. 250 und 252).

Daher sind diese Titel für die Präsentation im Internet neu aufbereitet und mit Zusatzinformationen versehen worden: Für alle Bücher, die im Buchhandel erhältlich sind, ist ein Informationsblatt erstellt worden, das neben einer Abbildung des Titelblattes die genauen bibliographischen Angaben und den Preis enthält, sodass es als Bestellgrundlage für jede Buchhandlung dienen kann. Außerdem werden zu den Büchern Abstracts oder Inhaltsverzeichnisse angeboten, Letztere insbesondere bei Sammelbänden. Für die Texte, die im Selbstverlag produziert werden und im IAT erhältlich sind, gibt es in vielen Fällen das Angebot einer Download-Möglichkeit im Internet, zumindest aber ein Online-Bestellformular, das die Bestellung direkt am Bildschirm durch bloßes Ankreuzen und Angabe der eigenen Adresse ermöglicht. Wenn weitere Texte im Volltext im Internet zur Verfügung stehen, z.B. Aufsätze aus elektronisch verfügbaren Zeitschriften, sind Hyperlinks gesetzt, sodass sie direkt abgerufen werden können. Dabei ist es gleichgültig, ob sie auf dem eigenen WWW-Server oder sonstwo im Internet liegen.

Regelmäßig wird eine Liste aller Neuerscheinungen des vergangenen Monats herausgegeben; wie die Zugriffsstatistik des WWW-Servers zeigt, erfreuen sich diese einer großen Beliebtheit. Schließlich bietet der Servicebereich Information und Kommunikation allen Mitarbeiterinnen

und Mitarbeitern des Hauses an, persönliche Veröffentlichungslisten ins Internet zu stellen und diese kontinuierlich zu aktualisieren. Der Abruf der Texte nach weiteren Kriterien ist über eine freie Suche, die durch eine Suchmaske unterstützt wird, möglich.

Der Servicebereich Information und Kommunikation arbeitet außerdem im Bereich der technikbasierten Öffentlichkeitsarbeit eng mit den Abteilungen und den anderen Organisationseinheiten des Institutes zusammen. Er unterstützt die Pressestelle durch die Pflege eines E-Mail-Verteilers und organisiert die Anbindung an den Informationsdienst Wissenschaft, einen Kommunikationsdienst, der von der Technischen Universität Clausthal-Zellerfeld in Zusammenarbeit mit der Universität Bayreuth und der Ruhr-Universität Bochum ins Leben gerufen worden ist. Darüber werden Pressemitteilungen thematisch geordnet an alle Interessierten versendet und im World Wide Web zugänglich gemacht. Außerdem werden Expertinnen und Experten zu bestimmten Sachfragen vermittelt – ein Dienst, der sowohl von Journalistinnen und Journalisten als auch im Wissenschaftsbereich intensiv genutzt wird.

Dass ein Institut wie das IAT seine Arbeit mit einem eigenen Internet-Server vorstellt, dürfte inzwischen eine Selbstverständlichkeit sein. Damit ist zwar eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung für moderne Öffentlichkeitsarbeit geschaffen. Im Institut Arbeit und Technik sind daher in den letzten Monaten einige „Sonderangebote“ zu den herkömmlichen WWW-Seiten – Veranstaltungshinweise, Personalinformationen, Informationen über Forschungsschwerpunkte und Projekte etc. – hinzugekommen, die die Nutzung des Servers deutlich erhöht haben.

5. Dienstleistung für Forschungsprojekte

In einem gemeinsamen Projekt loten das DGB-Bildungswerk NRW und das Institut Arbeit und Technik innovative, problemlösende und sozialverträgliche Rahmenbedingungen für Tätigkeiten im Graubereich zwi-

schen abhängiger und selbstständiger Arbeit aus. Im ersten Teil werden Untersuchungen recherchiert und ausgewertet und neue Selbstständige zu ihren Einschätzungen, Interessen und möglichen Bedürfnissen bei dieser Form der Beschäftigung befragt. Die Befragung wird überwiegend mittels eines WWW-Formulars durchgeführt, dessen Programmierung der Servicebereich Information und Kommunikation übernommen hat. Die Befragungsergebnisse dienen als Basis für die Konzipierung und Durchführung von Workshops mit diesen Zielgruppen im zweiten Teil des Projekts (vgl. dazu Offermann/Vanselow 1999).

Ebenfalls in Zusammenarbeit mit der Abteilung Arbeitsmarkt ist der Informationsdienst „Moderne Arbeitszeitmodelle in Nordrhein-Westfalen: Dokumentation betrieblicher Fallbeispiele“ aufgebaut worden. Im Rahmen des Bündnisses für Arbeit, Ausbildung und Wettbewerbsfähigkeit in NRW wurde das Defizit einer mangelnden Transparenz über neue Arbeitszeitmodelle in NRW beklagt. Auch über die möglichen Beschäftigungseffekte bzw. Arbeitsplatzsicherungseffekte neuer Formen der Arbeitszeitgestaltung ist wenig bekannt; hierzu gehört zentral auch die Frage, ob und wie durch Überstundenabbau Beschäftigungseffekte erzielbar sind. Um diese Defizite zu reduzieren, wurde das IAT vom nordrhein-westfälischen Arbeitsministerium mit dem Aufbau einer Datenbank über „Moderne Arbeitszeitmodelle in Nordrhein-Westfalen“ beauftragt. Betriebliche Beispiele der Arbeitszeitgestaltung werden dort nach bestimmten Arbeitszeitmodelltypen ausgewiesen. Die Datenbank bietet die Möglichkeit, nach bestimmten Suchkriterien wie Betriebsgröße, Branche, Kammerbezirk in NRW praktizierte Arbeitszeitmodelle auszuwählen, und wird ständig erweitert. Sie ist über den WWW-Server des Instituts Arbeit und Technik zugänglich (<http://iat-info.iatge.de/projekt/am/auv/index.html>), außerdem über das Internet-Informationsangebot der „Landesinitiative moderne Arbeitszeiten“ unter der Adresse <http://www.arbeitszeiten.nrw.de>.

Im Gegensatz zu diesem relativ neuen Informationsangebot hat sich „TIPS – der NRW Service-Monitor“ schon etabliert. Darin geht es um einen von der Abteilung Dienstleistungssysteme konzipierten Überblick

über den Dienstleistungssektor in Nordrhein-Westfalen (siehe <http://tips-nrw.iatge.de/tips.html>). TIPS steht für „Trends, Interpretationen, Perspektiven und Strategien“ und informiert insbesondere über die Ergebnisse des Projekts „Entwicklungstrends im Dienstleistungssektor“. Ziel ist es, nicht nur mehr Transparenz zu schaffen, sondern auch konkrete Anregungen und Handlungsempfehlungen für eine notwendige und längst überfällige Dienstleistungspolitik bereitzustellen.

Auch mit der Abteilung Produktionssysteme arbeitet der Servicebereich Information und Kommunikation eng beim Aufbau eines Kompetenznetzwerkes für Frauen (siehe <http://frauternet.iatge.de/home.htm>) zusammen. Das Projekt FrauTelNet wird seit Mai 1999 gemeinsam vom IAT, der SOKOM Internetprojekte GmbH, dem Computerservice für Frauen und weiteren Expertinnen aufgebaut. Bis zum Ende des Jahres 2000 wird es als Modellprojekt vom Land Nordrhein-Westfalen im Rahmen des Programms QUATRO mit EU-Mitteln gefördert. In diesem Projekt werden Tele-Lernmodule entwickelt und erprobt, über die Frauen in kleinen und mittleren Unternehmen IT-Grundlagen und Internet-Know-how erwerben können (Engert/Hamburg/Terstriep 1999 und Beer/Berg/Engert/Hamburg/Terstriep 2000).

6. Fazit: Vorteile einer integrierten Organisationsstruktur

Für das IAT hat sich bewährt, dass Bibliothek und EDV-Bereich längst zu einem Servicebereich verschmolzen sind und sich daher gemeinsam den Ausbau des WWW-Angebotes auf die Fahnen geschrieben haben. Gerade hier zeigt sich, dass Inhalte und technologische Basis untrennbar ineinander verzahnt sind. Der Internet-Server hat inzwischen einen so hohen Stellenwert für die Öffentlichkeitsarbeit des Institutes, dass nicht mehr hinterfragt wird, ob sich der damit getriebene Aufwand lohnt – auch wenn der Nutzen unter wirtschaftlichen Aspekten schwer messbar ist. Ebenso ist das Intranet zu einem unverzichtbaren Instrument der institutsinternen Informationsaufbereitung und -vermittlung geworden,

sodass seine Pflege notwendiger Bestandteil der Alltagsarbeit geworden ist.

In der eingangs geschilderten Szene hatte William von Baskerville das Problem des lediglich eindimensionalen Zugangs zum Bestand der Klosterbibliothek, die sich nur über das persönliche Wissen des Bibliothekars von den Zugangsdaten der Bücher erschloss. Über ein Web-basiertes Informationssystem mit seiner Hyperlink-Struktur und seinen zahlreichen Einstiegsmöglichkeiten hätte er leichter die gewünschte Information finden sollen.

Während des Kongresses „Information und Öffentlichkeit“ konnte eine Bibliothek besichtigt werden, die ihre Bestände nicht im Freihand-Magazin zugänglich macht, sondern in der handschriftlich Leihschein ausgefüllt werden müssen, aufgrund derer das Bibliothekspersonal die Bücher zur Ausleihe bereitstellt. Das Prinzip der Magazinbibliothek – im Gegensatz zur Freihandbibliothek – ist auch im Jahr 2000 kein Einzelfall. Fast kurios mutet allerdings der Service an, dass die Bibliothek auch Buchbestellungen per E-Mail akzeptiert und daran den Bearbeitungsschritt anschließt, dass jemand vom Bibliothekspersonal den Inhalt der E-Mail handschriftlich auf einen Leihschein überträgt. Hier schützt zwar nicht gerade ein Malachias die Bestände vor unerwünschtem Zugriff – sie werden ja bereitgestellt, sogar innerhalb einer respektablen Bearbeitungszeit –, aber die Möglichkeiten der Datenverarbeitung ließen sich sicherlich noch weit besser nutzen. Ein WWW-Bestellformular, das automatisiert in einen Leihschein umgesetzt wird, wäre eine entscheidende Verbesserung. Voraussetzung wäre lediglich, dass Leihstelle und WWW-Verantwortliche gut zusammenarbeiten.

Mit seinem integrierten Servicebereich Information und Kommunikation, der für diese unterschiedlichen Arbeitsbereiche gleichermaßen zuständig ist, hätte das IAT ein solches Problem nicht. Technische Möglichkeiten allein stellen aber noch keine ausreichende Basis für kundenorientierte Bibliotheksarbeit dar; sie müssen vielmehr in angemessene Organisationsstrukturen eingebettet und mit dem festen Willen ständiger

Verbesserung genutzt werden. Dann wird es möglich, sich nicht nur auf das zu konzentrieren, was innerhalb der eigenen Mauern passiert, sondern diese zu überwinden und neue oder verbesserte Dienstleistungen mit Blick nach außen anzubieten.

Die Aktivitäten des Servicebereichs rund um das Intranet und Internet entsprechen einer Forderung, die in der Schlussveranstaltung des Leipziger Kongresses aufgestellt wurde. Die Frage, welchen Beitrag verschiedene Berufsgruppen in die Informationsgesellschaft der Zukunft einbringen, beantwortete Dr. Michael Mönnich, Universitätsbibliothek Karlsruhe, damit, dass Bibliothekarinnen und Bibliothekare sich als Dokumentenmanager/innen verstehen sollen, die die Wissenschaftler/innen darin unterstützen, Inhalte ins Netz zu bringen. Damit wird die Aufgabe, Hilfestellung beim Auffinden der gewünschten Information zu leisten, erweitert um die Aufgabe, zur Erweiterung des Informationsangebotes im Internet beizutragen.

Die Überwindung der eigenen Mauern, d.h. die Orientierung nach außen wird die bibliothekarische Arbeit der Zukunft weiter prägen. Das Motto des nächsten Bibliothekartages: „Bibliotheken – Portale zum globalen Wissen“ im Jahr 2001 zeigt deutlich, dass Bibliotheken mit einer binenorientierten Sichtweise nicht mehr den Anforderungen des 21. Jahrhunderts entsprechen. Der Servicebereich Information und Kommunikation wird diese Entwicklungen beobachten und im Dialog mit seinen Kundinnen und Kunden versuchen, sein Dienstleistungsangebot weiter zu verbessern.

Literatur

Beer, D./Berg, D./Engert, S./Hamburg, I./Terstriep, J. 2000

Frauen lernen durch kooperative, Web-basierte Methoden: das Projekt FrauTelNet (Beitrag in diesem Jahrbuch)

Eco, U. 1984

Der Name der Rose. Aus dem Ital. von Burkhard Kröber. 26. Aufl. München u.a.: Hanser

Engert, S./Hamburg, I./Terstriep, J. 1999

Kompetenznetzwerke zur Kontextsteuerung von Wissensteilung: Ein Beispiel. In: Brödner, P./Hamburg, I./Schmidtke, Th. (Hrsg.): Strategische Wissensnetze: wie Unternehmen die Ressource Wissen nutzen. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik, S. 92-106

Offermann, J./Vanselow, A. 1999

Freelancer als Gewerkschaftsmitglieder? In: Die Mitbestimmung 45, H. 11, S. 48-49

Paulus, W./Weishaupt, K. 1996

Bibliotheksdaten werden mehr wert: LibLink wertet bibliothekarische Dienstleistungen auf. In: ABI-Technik 16, S. 245-256

Paulus, W./Weishaupt, K. 1999

Nur was sich ändert, bleibt: 10 Jahre Informationsversorgung und Informationstechnik im IAT. In: Institut Arbeit und Technik: Jahrbuch 1998/99. Gelsenkirchen, S. 266-280

Schwärzel, R./Weishaupt, K. 2000

Der Infotreff Ruhrgebiet im Jahr 2000. In: ProLibris 5, H. 1, S. 9-10

Weishaupt, K./Paulus, W. 1994

Der neue Dienstleistungsbereich „Information und Kommunikation“ im Institut Arbeit und Technik: erweitertes Angebot und Nutzungsverhalten. In: Institut Arbeit und Technik: Jahrbuch 1993/94. Gelsenkirchen, S. 124-128