

Institut Arbeit und Technik

im Wissenschaftszentrum Nordrhein-Westfalen

Jahrbuch 2003/2004

Inhaltsverzeichnis

Gerhard Bosch

„ Finanzierung Lebenslangen Lernens: der Weg in die
Zukunft“ 7

Gabi Schilling

Flexible Arbeitszeitgestaltung in kleinen und mittleren
Unternehmen 23

Sebastian Schief

Fünfundfünfzig, weiblich, ohne Ausbildung sucht..... 35

Karin Esch und Sybille Stöbe-Blossey

Beratung im Netzwerk: Das Konzept der „ aktiven
Moderation“ 53

Ulrich Mill, Detlef Bonnemann und Hansjürgen Paul

E-Learning in KMU 69

Elke Dahlbeck, Josef Hilbert und Wolfgang Potratz

Gesundheitswirtschaftsregionen im Vergleich:
Auf der Suche nach erfolgreichen
Entwicklungsstrategien 82

Rainer Fretschner und Paul Wolters

Die Wissensbasis der Gesundheitswirtschaft 103

Stephan von Bandemer, Michaela Evans und Josef Hilbert

Gesundheitswirtschaft: Die große Hoffnung auf des
Messers Schneide?..... 119

Karen Jaehrling

Wischen in der Wissensgesellschaft136

Claudia Weinkopf

Personal-Service-Agenturen.....153

Stefan Gärtner und Judith Terstriep

Dortmunder IT-Wirtschaft zwischen profiliertem
Kompetenzfeld und lokaler Querschnittsbranche170

Walter Weiß

Beteiligung an beruflicher Weiterbildung 185

Ernst Helmstädter

Zur Ökonomik des Wissens..... 198

Wolfgang Paulus und Karin Weishaupt

Wissenslogistik als neue zentrale Dienstleistung des
Servicebereichs Information und Kommunikation209

Jochen Bleckmann

Organisation, Personal und Haushalt.....221

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

des Instituts Arbeit und Technik.....227

Veranstaltungen 01.08.2003 bis 31.07.2004.....231

Veröffentlichungen aus dem IAT vom 01.08.2003

bis zum 31.07.2004 238

Wolfgang Paulus und Karin Weishaupt

Wissenslogistik als neue zentrale Dienstleistung des Servicebereichs Information und Kommunikation

1 Fragestellung und Intention des Beitrags

Im Zeitalter knapper Kassen und Stellenstreichungen geraten Forschungsinstitute unter immer höheren Druck. Sie müssen qualitativ hochwertige Arbeit leisten und diese gut nach außen darstellen, um sich gegenüber ihren Geldgebern zu legitimieren und mögliche Auftragnehmer für Projekte vom Wert der eigenen Arbeit zu überzeugen. Damit gewinnt die Öffentlichkeitsarbeit eine immer größere Bedeutung. Außerdem müssen Forschungsinstitute sich dem Controlling stellen; sie müssen Kennzahlen für ihre Leistungen ermitteln und dokumentieren, Leistungsbilanzen erstellen und gegebenenfalls Vergleichen standhalten.

Die Definition von Kennzahlen ist die eine Seite des Problems. Die andere ist, wie man diese Anforderungen praktisch umsetzt. Wer sammelt die nötigen Informationen und wer bereitet sie für die Öffentlichkeitsarbeit einerseits und das interne Controlling andererseits auf? Wie organisiert man diese Prozesse, ohne dass dadurch zu viel zusätzlicher Aufwand entsteht und kontraproduktive Effekte erzielt werden?

Im Institut Arbeit und Technik hat der Servicebereich Information und Kommunikation diese Aufgaben Anfang 2004 offiziell übernommen. Dadurch hat er neuerdings vier Aufgabenschwerpunkte: IT-Infrastruktur, Bibliothek, Öffentlichkeitsarbeit und interne Wissenslogistik. Dieser Aufgabenerweiterung, die sich informell längst angebahnt hatte, liegt ein Organisationskonzept zu Grunde, bei dem versucht wird, durch Ausnutzung von Synergieeffekten möglichst effizient umfassende Dienstleistungen zu erbringen. Möglicherweise sind dieses Konzept insgesamt oder Teile davon auch für andere Forschungsinstitute von Interesse, sodass seine Entwicklung und seine Hintergründe hiermit vorgestellt werden sollen.

2 Entwicklung des Servicebereichs

Bereits im Jahr 1994 wurden im Institut Arbeit und Technik die bei der Gründung getrennten Organisationseinheiten Bibliothek und Systemmanagement zum Servicebereich Information und Kommunikation zusammengefasst, da sich die Aufgabenbereiche immer weiter überlappten und keine klare Trennung mehr zu erkennen war. Beispiele aus dieser Zeit für die immer weitere Annäherung dieser Bereiche waren CD-ROM-Anwendungen, die gedruckte Bibliographien ätzten und ins lokale Netz eingebunden werden mussten, oder zunehmend notwendige Recherchen in externen Datenbanken.¹

Mit dieser Integration nahm das Institut bereits sehr früh eine Empfehlung des Wissenschaftsrates aus dem Jahr 2001 vorweg, in der er sich mit Bezug auf Hochschulbibliotheken dafür aussprach, „die Kooperation zwischen den Dienstleistungszentren Bibliothek, Medienzentrum und Hochschulrechenzentrum in engem Kontakt mit den Wissenschaftlern als Verfassern der Inhalte ... zu intensivieren“.²

Der Einzug des Internet ab dem Jahr 1995 brachte nicht nur eine signifikante Veränderung aller Arbeitsabläufe im Bibliotheks- und IT-Bereich mit sich, sondern führte zu einem neuen Aufgabenbereich: Außer der Informationsvermittlung nach innen zur Unterstützung der wissenschaftlichen Arbeit ging es nun plötzlich darum, Informationen über das Institut nach außen zu vermitteln, sie auf dem eigenen Internet-Server darzustellen und andere Informationskanäle zu nutzen. Allmählich wurde damit die Öffentlichkeitsarbeit zu einem Arbeitsschwerpunkt des Servicebereichs Information und Kommunikation. Dieser Entwicklung wurde 2004, also zehn Jahre nach der Gründung dieses Servicebereichs, Rechnung getragen, indem die Öffentlichkeitsarbeit offiziell integriert, eine Stelle aus einer anderen Organisationseinheit dahin verlagert und die Zusammenarbeit mit der Pressestelle intensiviert wurde.

Der vierte Arbeitsbereich, der mit kleinen Schritten anfang und sich geradezu schleichend entwickelt hat, ist die interne Wissenslogistik. Diesen Begriff definieren Veronika Lullies u. a. im Zusammenhang mit

¹ Siehe dazu: Weishaupt / Paulus 1994

² Wissenschaftsrat 2001, S. 38

betrieblichem Umgang mit Wissen bei Entwicklungsvorhaben so: „Alle jene Vorgehensweisen und Maßnahmen, mit denen das im Unternehmen vorhandene, auf verschiedene Stellen verteilte Wissen in Entwicklungsprozessen gezielt und systematisch mobilisiert, ausgetauscht und integriert wird, um sicherzustellen, daß das für die Bewältigung der Entwicklungsaufgabe relevante Wissen zur richtigen Zeit beim richtigen Empfänger zur Verfügung steht, bezeichnen wir als *Wissenslogistik*“.³

Das bedeutet konkret, dass der Servicebereich Information und Kommunikation versucht, innerhalb des Institutes Informationen von allgemeinem Interesse zu verbreiten und die Kommunikation unter den Forschungsschwerpunkten zu fördern. Am Anfang stand ein Nachrichtendienst, über den beim Anschalten des eigenen PCs Informationen aus dem Institutsalltag eingeblendet werden. Später wurde der Auf- und Ausbau des Intranet ein wichtiger Aufgabenschwerpunkt, da das Intranet inzwischen das sicherlich bedeutendste Instrument institutsinterner Wissenslogistik darstellt.

Das alles liefert die Voraussetzungen dafür, dass der Servicebereich Information und Kommunikation neuerdings der Institutsleitung beim Controlling und beim Abschluss von Zielvereinbarungen Zuarbeit leisten kann und damit eine neue Funktion übernommen hat.

3 Marketing und Vertrieb von Institutsveröffentlichungen als Beispiel für einen übergreifenden Aufgabenschwerpunkt

Wie die vier genannten Arbeitsbereiche, die auf den ersten Blick nicht viel miteinander zu tun zu haben scheinen, zusammenhängen und ineinander greifen, lässt sich besonders gut am Beispiel der Bearbeitung von Institutsveröffentlichungen veranschaulichen.

In der *Bibliothek* werden alle Veröffentlichungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Institutes gesammelt und zur Nutzung zur Verfügung gestellt, sei es eine kurze Rezension, sei es ein umfangreiches Buch. Zum Teil werden diese Texte von den Autor/inn/en als Belegex-

³ Lullies / Bollinger / Weltz 1993, S. 16

emplare zur Verfügung gestellt, zum Teil müssen sie über die gewohnten bibliothekarischen Beschaffungswege besorgt werden. Sie werden dann in den Bibliothekskatalog aufgenommen und entsprechend ihrem Inhalt in die systematische Aufstellung der Bibliothek integriert. Damit entspricht ihre Bearbeitung genau dem bibliothekarischen Geschäftsgang, der auch auf alle anderen Bibliotheksbestände angewandt wird. Soweit möglich, werden nicht nur die gedruckten Fassungen, sondern auch die elektronischen Volltexte verfügbar gemacht.

Die *IT-Infrastruktur* stellt dafür das notwendige Handwerkszeug bereit: die Workstations an den Arbeitsplätzen, die Serversysteme und insbesondere den Bibliotheksserver, das lokale Netz, den Zugang zum Internet für Recherchen und Beschaffungen, die Bibliothekssoftware für die Verwaltung der Katalogdaten, Tools für die Erstellung von PDF-Dateien, das für Download-Dateien übliche Datenformat.

Hier kommt die *Öffentlichkeitsarbeit* ins Spiel, die dafür verantwortlich ist, die Institutsveröffentlichungen nach außen bekannt zu machen. Ein kleiner Teil der hier anfallenden Arbeiten bezieht sich auf die Print-Versionen, die verwaltet und auf Anforderung versandt werden müssen und bei deren Produktion der Servicebereich mitwirkt. Wichtiger ist aber, diese Texte auf dem Internet-Server zur Verfügung zu stellen. Dabei geht es nicht nur um die bibliographischen Angaben, sondern immer dann, wenn es urheberrechtlich möglich ist, auch um die elektronischen Volltexte oder – je nach Fall – Abstracts, Inhaltsverzeichnisse oder Klappentexte von Büchern.

Die Texte werden über verschiedene Sucheinstiege zugänglich gemacht, zum Beispiel:

- alle Veröffentlichungen eines Autors/einer Autorin oder eines Forschungsschwerpunktes,
- alle, die aus einem Projekt hervorgegangen sind,
- alle, die vom IAT im Selbstverlag herausgegeben worden sind und daher dort bestellt werden können,
- alle Bücher in kommerziellen Verlagen, die im Buchhandel zu beziehen sind,
- alle Texte, die im Volltext zur Verfügung stehen.

Schließlich gibt es eine Suchmaske, die die Recherche nach Autor/in/en, Titelstichwörtern und Erscheinungsjahren zulässt. Damit sollte

jede Publikation aufgefunden werden, welcher Sucheinstieg auch immer den jeweiligen Bedürfnissen am besten entspricht.

Außerdem beteiligt sich der Servicebereich Information und Kommunikation an der Erstellung und dem Vertrieb des Newsletters „IAT Aktuell“, der von der Pressestelle seit Anfang 2004 monatlich mit Informationen über aktuelle Veröffentlichungen, neue und abgeschlossene Projekte, Vorträge, Veranstaltungen und sonstige Nachrichten aus dem Institut herausgegeben wird. Gleiches gilt für den „IAT-Report“, eine elektronische Zeitschrift, die seit Anfang 2002 etwa acht- bis zehnmal jährlich erscheint und in der aktuelle Forschungsergebnisse zu jeweils einem Thema pro Ausgabe in allgemein verständlicher Sprache veröffentlicht werden.

Diese beiden Reihen haben einen Verteiler, in den Mitte Mai 2004 der 1000. Abonnent aufgenommen werden konnte und der weiter kontinuierlich wächst. Bezüglich der Abrufzahlen sind die IAT-Reports die eindeutigen „Bestseller“ des IAT; die meisten Reports erreichen vierstellige Download-Zahlen pro Kalenderjahr. Der Rekord liegt bei gut 4000 Downloads im Zeitraum Mitte 2003 bis Mitte 2004 für einen Report zum Thema Arbeitszeiten in Deutschland.⁴

Der Arbeitsschwerpunkt *interne Wissenslogistik* sorgt dafür, dass die Veröffentlichungen der Institutsmitarbeiter und -mitarbeiterinnen auch innerhalb des Institutes schwerpunktübergreifend bekannt werden. In der Bibliothek gibt es eine permanente Ausstellung der Reihe „Arbeit und Technik“, der Schriftenreihe des Institutes im Hampp-Verlag, und der Neuerscheinungen der letzten Wochen. Außerdem werden Listen aller Buchveröffentlichungen und aller vom Institut selbst vertriebenen Veröffentlichungen herausgegeben – zur eigenen Information der Wissenschaftler/innen, aber auch zur Auslage bei Veranstaltungen.

Da die Veröffentlichungen ein wichtiges Produkt des Institutes darstellen und als Leistungsindikator angesehen werden können, wird für die Institutsleitung dokumentiert, welcher Forschungsschwerpunkt was publiziert hat. Zurzeit werden aus den so erstellten Leistungsbilanzen Zielvereinbarungen zwischen der Institutsleitung und den Forschungsschwerpunkten abgeleitet. Es steht zu erwarten, dass in Kürze auf höhe-

⁴ Lehdorff 2003

rer Ebene entsprechende Zielvereinbarungen zwischen dem Institut in seiner Gesamtheit und dem Senat des Wissenschaftszentrums Nordrhein-Westfalen abgeschlossen werden.

4 Interne Wissenslogistik als neue Herausforderung

4.1 Die Erstellung von Leistungsbilanzen als Aufgabe mit neuen Anforderungen

Für den Servicebereich Information und Kommunikation entstehen aus der Aufgabe, Leistungsbilanzen zu erstellen, ganz neue Anforderungen. Es reicht längst nicht aus, die Veröffentlichungen eines Forschungsschwerpunktes komplett zu erfassen und schlichtweg zu zählen – welchen Aufwand bedeutet eine Rezension im Vergleich zu einer Habilitationsschrift? Selbst wenn man sich innerhalb einer Literaturart bewegt – z. B. Zeitschriftenaufsätze – ist die Anzahl an sich auch nicht aussagekräftig, nicht einmal die Länge der Aufsätze, also die Seitenzahl, die leicht zu dokumentieren ist.

Vielmehr gibt es Zeitschriften, deren Zielsetzung aktuelle Information ist, die folglich häufig erscheinen und deren Redaktion nur minimalen Aufwand für die redaktionelle Bearbeitung von eingereichten Beiträgen betreibt. Es sind keine besonders hohen Hürden zu überwinden, um einen Aufsatz in solch einer Zeitschrift abgedruckt zu bekommen. Ganz anders sieht das bei den so genannten „refereed journal“ aus, bei denen jeder Aufsatz ein aufwändiges Begutachtungsverfahren durchläuft, meist mehrfach überarbeitet werden muss und unter Umständen sogar ganz abgelehnt wird.

Daraus folgt, dass der Servicebereich Information und Kommunikation für die Leistungsbilanzen die Veröffentlichungslisten nicht nur nach Literaturarten wie Büchern, Zeitschriftenaufsätzen und Buchaufsätzen strukturieren, sondern insbesondere bei den Zeitschriften prüfen muss, welche ein solches Begutachtungsverfahren anwenden und welche nicht. Im amerikanischen Bereich gibt es Zeitschriftenbibliographien, in

denen genau diese Information festgehalten wird,⁵ die aber leider deutschsprachige Zeitschriften nur sehr unvollständig verzeichnen. Für diese gibt es offenkundig keine Quelle, die über die Frage der Begutachtung eindeutig Auskunft gibt, sodass bei jeder Zeitschrift einzeln im Impressum oder beim Verlag recherchiert werden muss, ob sie als „refereed journal“ anzusehen ist oder nicht.

Das Begutachtungsverfahren ist ein Bewertungskriterium, das objektiv nachvollziehbar ist, das aber nur auf wissenschaftliche Zeitschriften anwendbar ist. Das Institut Arbeit und Technik betreibt aber aufgrund seines Selbstverständnisses nicht nur Grundlagenforschung, sondern arbeitet auch stark praxisorientiert und hat daher für sein Controlling eine Spielart der „Balanced Scorecard“ entwickelt, die den Spagat zwischen Wissenschaft und Praxis widerspiegelt.⁶ Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bemühen sich bewusst, nicht nur in wissenschaftlichen Zeitschriften zu publizieren, sondern auch in praxisorientierten. Hier ist die Frage der Qualitätsunterschiede noch schwerer zu beantworten, da auch die wichtigsten Praktikerzeitschriften mit Sicherheit kein Begutachtungsverfahren einsetzen. Vielmehr geht es bei der Beurteilung der Qualität um die „hohe Durchschlagskraft“, die sich in der Verbreitung, der Auflagenzahl, der Erscheinungsweise und anderen Kriterien manifestiert. Diese Kriterien zu benennen und außerdem auf die einzelne Zeitschrift, in der ein Aufsatz aus dem IAT erschienen ist, anzuwenden ist eine Aufgabe, an der im Sommer 2004 intensiv im Servicebereich Information und Kommunikation in engem Kontakt mit der Institutsleitung gearbeitet wurde und die vermutlich nie endgültig abzuschließen sein wird.

Auch andere Klassifizierungen von Veröffentlichungen, die banal zu sein scheinen, werfen unerwartete Probleme auf. Was ist ein Buch, was ist im Gegensatz dazu eine Broschüre? Jede/r glaubt das zu wissen; aber es ist bisher nicht gelungen, dafür eine handhabbare Definition zu finden oder selbst zu entwickeln.

⁵ Z. B. die bekannte Zeitschriften-Bibliographie „Ulrich's international periodicals directory: including irregular serials & annuals; the Bowker international serials database“, die vom Verlag Bowker immer wieder neu aufgelegt wird.

⁶ Siehe zum Selbstverständnis des Institutes: Rehfeld 2004, insbesondere zur Balanced Scorecard darin: Kilper 2004

4.2 Weitere Datenbanken zur Unterstützung der Wissenslogistik

Selbstverständlich sind die Publikationen der Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler ein sehr wichtiges Produkt und ihre Zahl und Qualität sind damit ein bedeutender Leistungsindikator, aber sie sind nicht die einzige Messgröße. Die Durchführung von Projekten und insbesondere das Einwerben von Drittmitteln sowie die Durchführung von Veranstaltungen und Vorträgen auf externen Veranstaltungen sind ebenso zu werten. Folglich gehört die Dokumentation dieser Aktivitäten ebenfalls zum Aufgabenspektrum des Servicebereichs Information und Kommunikation.

Ein Informationssystem, wie es ausführlich für den Bereich der Publikationen dargestellt worden ist, gibt es auch für die am Institut durchgeführten Projekte.

Alle Projekte werden schon bei der Beantragung in eine Datenbank eingegeben mit Titel, Bearbeiter/inne/n, Laufzeit, Geldgebern und anderen Informationen, die zum Zeitpunkt der Beantragung bereits bekannt sind. Wenn das Projekt bewilligt wird, werden diese Informationen ergänzt um die tatsächlich eingeworbenen Drittmittel und einen Informationstext mit Angaben zur Zielsetzung, zur Aufgabenstellung und zum Vorgehen. Diese Texte werden spätestens beim Abschluss des Projektes aktualisiert und um Projektergebnisse ergänzt.

Die Datenbank stellt also ein Hilfsmittel dar, mit dem intern nach den verschiedensten Kriterien gesucht werden kann: alle Projekte eines Forschungsschwerpunktes, alle Projekte, an denen eine bestimmte Person beteiligt ist, alle abgeschlossenen oder zurzeit laufenden Projekte, alle von einem bestimmten Geldgeber geförderten Drittmittelprojekte etc.

Dieselbe Datenbank wird für die Öffentlichkeitsarbeit benutzt. Allerdings werden im Internet nicht die Verwaltungsinformationen wie z.B. Angaben zur Finanzierung veröffentlicht, sondern hier bildet die inhaltliche Beschreibung den Schwerpunkt der Darstellung.

Seit der Einführung der jetzigen Institutsstruktur mit sechs Forschungsschwerpunkten – Anfang 2003 – existiert als jüngstes Instrument der Wissenslogistik auch eine Vortrags- und Veranstaltungsdatenbank, in der alle Vorträge und Interviews der Institutsmitarbeiter/innen sowie

alle vom Institut organisierten Veranstaltungen erfasst werden. Diese können nach ähnlichen Kriterien wie die Projekte abgerufen werden: Welche Person war beteiligt? Welcher Forschungsschwerpunkt hat wie viele Veranstaltungen durchgeführt? Welche Vorträge sind in einem bestimmten Monat gehalten worden? Wie viele primär wissenschaftsorientierte Vorträge sind gehalten worden, wie viele eher praxisorientierte? Und so weiter.

Auch die Projekte- und die Vortrags- und Veranstaltungsdatenbank dienen als Grundlage für die Dokumentation der IAT-Aktivitäten, wie sie für das Instituts-Jahrbuch, den Newsletter des Wissenschaftszentrums Nordrhein-Westfalen und andere Veröffentlichungen benötigt werden, und sie stellen wie die Literaturdatenbank eine Informationsquelle für das Controlling dar.

Das Konzept, auf dem diese Datenbanken basieren, ist bei allen dasselbe: alle im Institut benötigten Daten einmal erfassen, sie zentral vorhalten und mehrfach nutzen für die Präsentation nach außen, für die interne Information und für Steuerungszwecke. Sie erfüllen damit die Anforderung an die Wissenslogistik, „das richtige Wissen zur richtigen Zeit an der richtigen Stelle“ bereit zu stellen.⁷

5 Das Leitbild des Servicebereichs Information und Kommunikation

5.1 Aktueller Stand

Die Aktivitäten im Bereich der Wissenslogistik sind wie alle anderen Tätigkeitsbereiche des Servicebereichs Information und Kommunikation am Leitbild kundenorientierter Dienstleistung⁸ ausgerichtet.

Einen Schwerpunkt stellen dabei die kundennahen Dienste dar, die sich in unmittelbarem Kundenkontakt darstellen: Support bei IT-Problemen am Arbeitsplatz, Ausleih- und Beratungsservice der Bibliothek u. a. Nicht zu vernachlässigen sind darüber die Basisdienste, die die notwendige Grundlage darstellen: im Bereich der Bibliothek sorgfältige Inven-

⁷ Lullies / Bollinger / Weltz 1993, S. 20

⁸ Als Beispiel für die wissenschaftliche Aufarbeitung dieses Konzept siehe u. a. Bandemer / Born / Hilbert 2002

tarisierung und Katalogisierung der Bestände, im Bereich der IT-Infrastruktur Server-Wartung, Weiterentwicklung der Netz-Technik, Datensicherung etc. Neue Entwicklungen im Bibliotheks- und IT-Bereich werden beobachtet, um sie fürs IAT umzusetzen, wenn sie geeignet erscheinen; auf dieser Basis werden proaktiv neue Dienstleistungen angeboten, z. B. die Einführung von Lotus Notes als Software zur Unterstützung von Gruppenarbeit. Da nicht jeder Bedarf vorhersehbar ist, werden diese durch reaktive Dienste ergänzt, z. B. Beschaffung gewünschter Literatur, Durchführung von Datenbankrecherchen auf Anforderung u. a.

Nicht nur der Umfang und die Quantität von Dienstleistungen sind entscheidend für guten Service, sondern auch die Qualität. Daher setzt sich der Servicebereich Information und Kommunikation zum Ziel, innovativ, bedürfnisorientiert – gemessen an den Kundenwünschen –, so korrekt wie eben möglich und effizient zu arbeiten, damit auch mit einer dünnen Personaldecke möglichst viel und möglichst guter Service erbracht wird. Daher die starke Betonung der einmaligen Erfassung und mehrfachen Nutzung der Daten bei allen Wissenslogistik-Aktivitäten.

5.2 Ausblick

Im Alltag ist es nicht immer möglich, den eigenen Ansprüchen in vollem Umfang gerecht zu werden. Manchmal ist es aufgrund eines Personalengpasses nicht möglich, die eigenen Zeitvorgaben einzuhalten, und eine Arbeit dauert doch einmal länger als vorgesehen; nicht jedes Technikproblem ist sofort in den Griff zu bekommen usw. Die dargestellten Qualitätsmaßstäbe stellen vielmehr ein Leitbild dar, das der Orientierung dient, das es anzustreben und permanent weiter zu entwickeln gilt.

Richtschnur hierbei können die bereits eingangs zitierten Empfehlungen des Wissenschaftsrates sein, deren Ziel „der von den Nutzern erwartete offene Zugang zu digitalen Informationen und die effektive Informationsumgebung als Werkzeug für die eigene Forschung“⁹ ist, und die teilweise modifiziert und an die speziellen Bedürfnisse des Instituts Arbeit und Technik angepasst werden müssen: „Eine ausgeprägte individuelle Benutzerorientierung bei der digitalen Information wird nach

⁹ Wissenschaftsrat 2001, S. 49

Überzeugung des Wissenschaftsrates in Zukunft verbindlicher Maßstab für die Leistungsfähigkeit einer Hochschulbibliothek sein. Als ‚Zentrum des Informationsmanagements‘ muß sie neben der Aufgabe der Speicherung vorhandenen Wissens auch und vor allem wissensorganisierende und damit inhaltlich orientierende Funktionen übernehmen“.¹⁰

Der Servicebereich Information und Kommunikation hat sich daher zum Ziel gesetzt, seine Aktivitäten im Bereich der Wissenslogistik weiter auszubauen. In Vorbereitung ist eine Sammlung statistischen Datenmaterials, die eine möglichst genaue Beschreibung der Datensätze bereit stellt und allen Interessierten offen stehen soll, soweit dies urheberrechtlich und unter Wahrung des Datenschutzes möglich ist. Da Statistikdaten häufig personenbezogen oder -beziehbar sind, ist selbst bei Beschränkung des Zugangs auf die Institutsöffentlichkeit ein sorgfältiger Umgang mit den Vorgaben des Datenlieferanten geboten. Bei besonders sensiblen Daten sind Auswertungen oft nur bestimmten namentlich genannten Personen, die für die Einhaltung des Datenschutzes verantwortlich sind, erlaubt. Solche Nutzungsbeschränkungen müssen strikt eingehalten werden.

Eine Grafikkbibliothek mit hauseigenen Grafiken, die für Präsentationen und Veröffentlichungen verwendet werden können, soll aufgebaut werden. Hier gilt es, Kolleginnen und Kollegen zu motivieren, eigene Grafiken allgemein zur Verfügung zu stellen, zu entscheiden, welche Grafik über den persönlichen Bedarf hinaus von Interesse sein könnte, und die Sammlung so zu strukturieren, dass das Material nach verschiedenen Suchkriterien aufgefunden werden kann.

Auch das Controlling kann und wird weitere Anforderungen stellen. Mit den Produkten Veröffentlichungen, Drittmittelakquisitionen, Vorträgen und Veranstaltungen sind die Aktivitäten des Institutes Arbeit und Technik, das Forschung, Entwicklung und Erprobung betreibt, nicht erschöpfend beschrieben. Auf dem Gebiet der Wissenschaft ist zumindest noch die Lehrtätigkeit von Institutsangehörigen an Universitäten und Fachhochschulen zu erfassen; im Bereich der Praxis sind Beratungsleistungen ganz entscheidend – wie aber dokumentiert man diese? Hier wird es besonders schwierig, Kennzahlen zu definieren – das ist Aufgabe der Institutsleitung – und danach systematisch zu erfassen.

¹⁰ S. 51

sen und zu dokumentieren. Dieser Anforderung wird sich der Servicebereich Information und Kommunikation stellen müssen, aber im Sinne einer konsequenten Orientierung am eigenen Leitbild mit dem Anspruch innovativer Dienstleistungen auch stellen wollen.

Literatur

- Bandemer, Stephan von / Born, Andreas / Hilbert, Josef**, 2002: Arbeit im Dienstleistungssektor - Arbeitsorganisation, Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenorientierung. In: Brödner, Peter / Knuth, Matthias (Hrsg.): Nachhaltige Arbeitsgestaltung: Trendreports zur Entwicklung und Nutzung von Humanressourcen. München: Hampp, S. 379-429
- Kilper, Heiderose**, 2004: Das Projekt der Balanced Scorecard im Institut Arbeit und Technik: Aspekte eines Instruments zur (Selbst-)Evaluierung angewandter sozialwissenschaftlicher Forschung. In: Rehfeld, Dieter (Hrsg.): Arbeiten an der Quadratur des Kreises: Erfahrungen an der Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Praxis. München: Hampp, S. 185-204
- Lehndorff, Steffen**, 2003: Wie lang sind die Arbeitszeiten in Deutschland? Fakten und Argumente zur aktuellen Debatte über Arbeitszeitverlängerungen. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik. IAT-Report, Nr. 2003-07.
<http://iat-info.iatge.de/iat-report/2003/report2003-07.html>
- Lullies, Veronika / Bollinger, Heinrich / Weltz, Friedrich**, 1993: Wissenslogistik: über den betrieblichen Umgang mit Wissen bei Entwicklungsvorhaben. Frankfurt/Mail u. a.: Campus-Verl. ISBN 3-593-34852-7
- Rehfeld, Dieter (Hrsg.)**, 2004: Arbeiten an der Quadratur des Kreises: Erfahrungen an der Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Praxis. 1. Aufl. München: Hampp. Arbeit und Technik, Bd. 26. ISBN 3-87988-805-1
- Weishaupt, Karin / Paulus, Wolfgang**, 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. *<http://iat-info.iatge.de/aktuell/veroeff/sik/paulus94a.html>*
- Wissenschaftsrat**, 2001: Empfehlungen zur Digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken. Greifswald