Zeitschrift: Mitteilungen der SVD = Communications de l'ASD
Herausgeber: Schweizerische Vereinigung für Dokumentation
Band: - (1968)
Heft: 92

Anhang: Innerbetriebliche Werbung für die Dokumentation
Autor: Rickli, Ernst / Dinkel, Lori / Meyer, Hans

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 20.08.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Innerbetriebliche Werbung für die Dokumentation

Einleitungsreferate:

1. Die Kommission für die Betriebsbibliothek und Dokumentation

Ernst Rickli, Sekretär der SVD, Bern.

1. Allgemeines. Unser erstes Thema liegt eigentlich nur im Vorfeld des Problems, mit dem wir uns an der heutigen Arbeitstagung beschäftigen. Wir haben es einbezogen, weil die Frage der innerbetrieblichen Werbung für die Betriebsbibliothek und Dokumentation schon von einer Bibliothekskommission, also von einer oberen Ebene aus, sowohl direkt als auch indirekt beeinflusst werden kann. Bereits in einer solchen Kommission können Vorentscheidungen fallen, die u.U. das Wirken und die Stellung der Literaturabteilung auf recht verschiedene Weise präjudizieren. Direkt geschieht es durch entsprechende konkrete Weisungen in positivem oder negativem Sinne. Indirekt wirkt sich der Einfluss der Kommission vielleicht in der Aufgabenstellung an die Bibliothek und Dokumentation aus, darin, was nach der Auffassung dieses Gremiums den Benützern geboten werden soll. Dabei ist wesentlich, ob diese Instanz einer grosszügigen, fortschrittlichen Linie folgt oder ob sie einer engherzigen oder gar kostenscheuen Konzeption erliegt. Der grundsätzliche Entscheid darüber, ob für die Benützung der Bibliothek und Dokumentation, für die Ausschöpfung dieser Fundgrube, geworben werden darf und soll, welche Gewichtigkeit man ihr damit zugestehen will, ob es wünschbar ist, dass die Literaturstelle nach aussen initiativ vorgehe, liegt also nicht immer ausschliesslich im Ermessen der Betreuer dieses Dienstes.

2. Der Normfall. Jede Werk- bzw. Verwaltungsbibliothek ist nur ein Teil einer Unternehmung, eines Verwaltungskörpers usw. und deshalb im Rahmen der Unternehmungs- oder Verwaltungsorganisation wohl immer einer übergeordneten Instanz unterstellt; sie hat einen oberen Chef. Von dessen Aufgabenkreis entfällt nur ein Teil auf die Sparte Bibliothek und Dokumentation. In seinen Händen liegt die Oberleitung mit entsprechenden Kompetenzen. Das ist eine Stufe der Unterstellung, und zwar die unmittelbare. Sie kann sich je nach Struktur der Unternehmung oder Verwaltung und je nach der Verteilung und Zuweisung der Zuständigkeiten noch weiter nach der Leitungsspitze fortsetzen. In dieser Fortsetzung haben wir es aber mehr mit einer indirekten Unterordnung zu tun, weil der Dienstweg in der Regel doch über den oberen Chef führt. Diese Ordnung treffen wir am häufigsten an, wir betrachten sie deshalb als "Normalfall".

3. Bibliothekskommission. Mit der Einstufung der Bibliothek und Dokumentation in das Organisationsschema einer Unternehmung begnügt man sich indessen nicht überall. Da und dort gibt es eine besondere ständige Kommission für die Belange der Bibliothek und Dokumentation. Da es sich in unserer Betrachtung nur um Bibliotheken in Unternehmungen und Verwaltungen handelt, ist dieses Gremium nicht zu vergleichen mit den Kommissionen öffentlicher Bibliotheken, die gewöhnlich als Vertreter namentlich der finanziellen Träger dieser Bildungsstätten, eine andere Bedeutung haben. Es ist auch festzuhalten, dass wir solche Kommissionen fast nur in privaten Unternehmungen antreffen. Für die Behördenbibliotheken steht die starre Verwaltungshierarchie einem solchen Gebilde im vornherein entgegen, und zudem drängt das in der Regel geringere Informationsbedürfnis nach kleinerem Aufwand.

4. Gründe. Die Einsetzung einer Bibliothekskommission, wie ich sie der Kürze halber nenne und wie sie in der Regel ja auch heisst, hat natürlich stets ihre Gründe. Von aussen lassen sich diese nicht immer ohne weiteres erkennen. Gewiss ist, dass sie im Einzelfall auf besondere Verhältnisse, besondere Umstände oder Bedürfnisse zurückgehen, hervorgerufen durch die strukturelle Situation der Unternehmung usw. oder die darin vorherrschende geschäftliche oder menschliche Mentalität. Könnten wir den wirklichen tieferen Ursachen nachgehen, so liessen sich diese vielleicht zwei verschiedenen psychologischen Aspekten zuweisen,

nämlich der Absicherung im eigenen Interesse, also einer egoistischen Tendenz, und einem Vertrauensmangel gegenüber Mitbeteiligten. Im Vordergrund steht wohl irgendwelche Interessenwahrung, selten das Ziel echter Teilung der Verantwortlichkeiten.

Die Motive liegen also durchaus nicht auf einer gleichen Linie. In der Praxis glaube ich, folgende Hauptursachen feststellen zu können: Einmal sind es die Grösse und die Wichtigkeit der Bibliothek im Rahmen einer bedeutenden Unternehmung mit ausgedehnten Forschungsaufgaben, die ein solches Gremium wünschbar machen. Hintergrund: Jeder Teil der Unternehmung oder des Betriebes soll durch seine Mitsprache seine Interessen wahrnehmen können. Das ist der Fall der straffen Zentralisierung. Die gleiche Wirkung wie diese bewirkt u.U. die Dezentralisierung. Betreiben in der gleichen Unternehmung verschiedene Abteilungen eigene Literaturbeschaffung und Auswertung, so kann eine Bibliothekskommission zur Sicherung der Koordination in den verschiedenen Belangen am Platze sein. Diese Situation könnte eine Kommission wohl am ehesten rechtfertigen.

Ein anderer Beweggrund mag in der unzweckmässigen Unterstellung bzw. Eingliederung der Bibliothek in der administrativen Hierarchie liegen. Das kann damit zusammenhängen, dass der obere Chef, den ich in Ziffer 2 erwähnte, sich für diese leitende Aufgabe wenig eignet - das gibt es auch - und man seinen Einfluss einschränken will. Es ist aber auch denkbar, dass es wegen der Eingliederung der Bibliothek und Dokumentation in eine Abteilung geschieht, der man die fachliche Zuständigkeit nicht zutraut - z.B. Unterstellung beim Einkauf weil dieser die Bücher und Zeitschriftenabonnemente bezahlt - und der man deshalb besonders in Literaturfragen nicht einfach freie Hand lassen möchte.

Schliesslich erblicke ich einen weiteren Grund in der Art und Weise der Personalauslese für die Führung der Bibliothek. Es gibt Firmen und Verwaltungen, die ihre Fachbibliothek ohne Bedenken irgendwem übertragen. Ob die beauftragte Person für diesen Posten wirklich diejenige Arbeitskraft verkörpert, derer man für diese Aufgabe bedarf, erscheint unwesentlich. Für wichtiger hält man einen geringen nominellen finanziellen Aufwand.

5. Aufgabenkreis. Im Aufgabenkreis müssen wir wohl die Kernfrage erblicken, denn er präjudiziert die Zusammensetzung sowohl als auch die Kompetenzen der Kommission. Es ist klar, dass in erster Linie die Absichten der Geschäftsleitung massgebend sind, m.a.W. in welcher Weise sie die Bibliothek und Dokumentation in den Rahmen des Geschäftszweckes, in die Ziele der Forschung und Entwicklung eingepasst haben will. Abgesehen von dieser Grundausrichtung können wir, theoretisch mindestens, folgende Aufgabenbereiche unterscheiden: a) die Literaturbeschaffung und Bereitstellung, b) Organisationsfragen und c) Personalangelegenheiten. Ausgangspunkt dürften wohl überall sein die Fragen der Literaturbeschaffung, der Literaturauswahl und ihrer Bereitstellung für den Gebrauch. Das ist die Sparte, an der den Kommissionsmitgliedern am meisten liegen muss, an der sie am unmittelbarsten interessiert sind. Denn da geht es für jeden Beteiligten darum, sicher zu stellen durch das einschlägige Schrifttum genügend und rasch auf dem laufenden gehalten zu werden und nichts Wesentliches zu versäumen. Hier kann man seine Informationsbedürfnisse mit Gewicht geltend machen und - vielleicht - dann und wann versteckt eifersüchtig darüber wachen, dass man nicht irgendwie benachteiligt werde. Es ist auch der Sektor, in dem man glaubt, über die meisten Sachkenntnisse zu verfügen und sich daher am ehesten zur Mitsprache berufen fühlt.

Schon nicht mehr gleich einfach liegen die Dinge bei den organisatorischen Fragen. In diesen ist ohne bibliothekarische und dokumentarische Fachkenntnisse und Erfahrungen schlecht auszukommen. Denken wir nur an die Aufstellung in den Regalen, an die Führung der Karteien, Art und Weise und Umfang der Literaturauswertung, kurz, die ganze Technik und Methodik der Dokumentation. In diesen Angelegenheiten kann die Kommission schon nicht mehr gleich selbständig urteilen und sie muss sich sogar davor hüten, in diesen Belangen, wo sie es eben nicht mehr ist, den Fachmann spielen zu wollen. Der Einfluss wird sich daher vornehmlich in der Richtung des Bibliotheks- denn in jener des spezifischen Dokumentationswesens bewegen.

Ich denke mir auch, dass unter diesem Titel Raum- und allgemeine Einrichtungsfragen der Bibliothek erörtert werden.

Mit Personalangelegenheiten wird sich die Kommission, sofern ihr solche überhaupt übertragen sind, wenig zu befassen haben. In erster Linie dürfte es um Fragen der Personalauslese und Personaldotierung gehen. Die soziale und wirtschaftliche Lage der Personals liegt wohl meistens ausserhalb der Zuständigkeiten der Kommission, weil diese Probleme normalerweise in grösseren Zusammenhängen des ganzen Unternehmens gelöst werden müssen.

6. Die Stellung des Bibliothekars verdient ebenfalls kurz berührt zu werden. Die Kommission wirkt sich wohl in jedem Fall irgendwie als eine Einschränkung der Entscheidungs- und Dispositionsfreiheit des Bibliothekars aus. Denn das, was die Kommission beschliesst, bindet ihn. Er kann das nicht übergehen ohne Gefahr zu laufen, in ernsthaften Konflikt mit oberen Instanzen zu geraten. Je nach dem Umfang der Aufgaben und insbesondere der Kompetenzen der Kommission, ist dieser einschränkende Kreis enger oder weiter. Selbst da, wo die Kommission nicht entscheidet, sondern lediglich empfiehlt, wird die Entscheidungsfreiheit des Bibliothekars gebremst. Er ist dann eigentlich von 2 Seiten her eingeengt, einmal durch die Zuständigkeit der Kommission, zum andern durch diejenige des oberen Chefs. Anderseits werden ihm gewisse Verantwortungen abgenommen. Wesentlich ist sodann, welche Rolle man dem Bibliothekar in der Kommission zugesteht. Wir setzen als selbstverständlich voraus, dass er den Sitzungen beiwohnt, damit er seine Anliegen und Ansichten vertreten kann, dass man ihn also jedenfalls anhört. Weniger eindeutig liegt es bei der Frage, ob man dem Bibliothekar auch das Mitspracherecht oder das noch weitergehende Mitbestimmungsrecht einräumt. Je höher die Chargen liegen, die die übrigen Kommissionsmitglieder in der Unternehmung bekleiden, umso geringer wird die Aussicht, dass man ihnen den Bibliothekar in der Kommission gleichstellt und umso grösser die Wahrscheinlichkeit, dass er sich mit einer bloss orientierenden Funktion begnügen muss. Dies dürfte besonders in Personalangelegenheiten zutreffen.

7. Und nun die Schlussfrage: Bibliothekskommission ja oder nein? Generell gesehen empfinde ich eine solche Kommission eher als eine Verlegenheitslösung denn als zweckmässige Einrichtung. In der Mehrzahl der Fälle erscheint mir die Kommission sogar für ein ungewolltes Eingeständnis einer Fehlorganisation oder Fehlbeurteilung. Da wo die Einstufung der Bibliothek in den Verwaltungskörper überlegt und zweckmässig erfolgt, erübrigt sich, mit wenigen Ausnahmen, eine ständige Kommission. Zweckmässig bedeutet einmal da eingliedern, wo das grösste Informationsbedürfnis besteht, in einem Industriebetrieb, also z.B. bei der Forschung oder bei der Entwicklung. Zweckmässig heisst aber auch, möglichst weit oben in der Stufenleiter, d.h. so nahe wie möglich bei einem massgeblichen, führenden Abteilungschef. Dieser hat das nötige Gewicht und die nötigen Verbindungen mit der Direktion, um die Anliegen der Bibliothek zu vertreten. Zweckmässig will aber auch sagen, die geeigneten Leute für diese Sonderaufgabe aussuchen. Diese Lösung ist übrigens auch vom wirtschaftlichen Standpunkt aus günstiger; sie ist einfacher, arbeitet schneller weil sie einen kleineren Kreis von Beteiligten in Anspruch nimmt und ist deshalb rationeller. Wenn es um Anschaffungsfragen von Literatur geht, so gibt es auch hier einen einfachen Weg, indem man den interessierten Abteilungen, wie es die Regel ist, Prospekte und Ansichtsendungen zur Stellungnahme zuweist und ihnen das Vorschlagsrecht einräumt. So bleibt das Mitspracherecht aller Stellen ebensogut gewahrt. Ich gebe deshalb dieser Lösung unbedingt den Vorzug. Nur wo ausnahmsweise ganz besondere Verhältnisse vorliegen, mag eine Bibliothek-Kommission Existenzberechtigung haben.

Das schliesst nicht aus, dass für die Prüfung und Beratung von Sonderfällen eine ad hoc - Kommission eingesetzt werden kann. Ich denke da namentlich an den Einsatz teurer moderner technischer Einrichtungen oder an die generelle Planung auf weite Sicht. Eine solche temporäre Kommission hat weder den Beigeschmack einer Verlegenheitslösung noch diskreditiert sie den Leiter der Dokumentationsstelle. Sie ist dann gegeben und wird überall verstanden.

Das waren nur einige Streiflichter zur Frage der Bibliothek-Kommission in dem uns betreffenden Sinn. Sie sind nicht erschöpfend und lediglich als Diskussionsbasis gedacht. Vielleicht tauchen in der Aussprache von ihrer Seite noch weitere Aspekte auf.

2. Reglement und Wegleitung für die Firmenbibliothek.

Frl. Lori Dinkel, Bibliothek Sandoz AG, Basel.

Das Reglement einer Bibliothek, in unserem besonderen Fall einer Firmenbibliothek, erfüllt einen doppelten
Zweck:
nach innen, indem es die Aufgabe der Bibliothek festhält, eine bestimmte Ordnung begründet und deren Kontinuität garantiert. Es ist damit gleichzeitig die Grundlage für das Pflichtenheft.
Nach aussen, indem es die Beziehung zwischen der Bibliothek und ihren Benützern regelt.

Im Hinblick auf beide Zwecke ist es wünschenswert, dass ein Reglement schriftlich niedergelegt, von der Direktion genehmigt und offiziell bekannt gemacht werde. Schriftlich festgelegte und von höchster Stelle anerkannte Grundsätze werden nicht leicht, oder dann nur aus zwingenden Gründen und nach reiflicher Ueberlegung geändert oder aufgegeben. Sie überdauern Personalwechsel innerhalb und ausserhalb der Bibliothek besser, als dies für ungeschriebene Gesetze der Fall ist, und sie sind ein wirksames Mittel, um eine allen gerecht werdende Ordnung gegenüber den stets wechselnden, individuellen Ansprüchen mancher Bibliothekbenützern aufrecht zu halten. Das letzte ist in Firmenbibliotheken ganz besonders wichtig, weil diese, als Hilfsdienste aufgefasst, ohnehin oft genug nicht nur nach bibliothekarischen Gesichtspunkten geführt werden können, sondern von Anfang an mancherlei Zugeständnisse an bibliothekfremde Prinzipien und Gegebenheiten machen müssen.

Der Inhalt eines Reglements sollte im Hinblick auf eine möglichst lange Gültigkeitsdauer auf wenige wesentliche, im Prinzip unveränderliche Punkte beschränkt sein. Ein Reglement, das Nebensächlichkeiten regelt, muss immer wieder geändert werden, und es verliert dadurch an Bedeutung.

Solche wesentliche Punkte des Reglements sind:
Zweck und Aufgabe der Bibliothek (Gebiet und Form der zu sammelnden Literatur. Abgrenzung des Benützerkreises),

Fragen betreffend die Anschaffungen (wer ist kompetent, Anschaffungen zu veranlassen. Wer führt sie aus. Müssen sie katalogisiert werden),

die Frage des Standorts der Publikationen (unter welchen Voraussetzungen stehen sie in der Hauptbibliothek, wann in Abteilungsbibliotheken, wann beim Besteller)

Die Bedingungen für die Benützung (Oeffnungszeiten, interne und externe Ausleihe, Fristen, Haftung).

Während es sich beim Reglement darum handelt, wesentliche Grundsätze festzuhalten, befasst sich

die Wegleitung
mit der Erläuterung der einzelnen Einrichtungen und Dienste der Bibliothek, soweit dies für das Verständnis durch den Benützer notwendig ist. Hierher gehören Erklärungen über

die Kataloge (ihre Art, ihre Auswertung),

die Aufstellungsordnung der Publikationen (nach Sachgebieten, nach laufender Nummer. Sinn und Art der Signatur),

den Plan der Bibliothekräume, aus dem hervorgeht, wo die einzelnen Literaturgruppen zu finden sind (Zeitschriften, Bücher, Patente usw.), wo die verschiedenen Dienstzweige der Bibliothkverwaltung,

spezielle Dienste und Einrichtungen (in welchem Fall und auf welche

Weise sind Photokopien erhältlich. Werden Inhaltsverzeichnisse von Zeitschriften verteilt. Wie verhält es sich mit der Zeitschriftenzirkulation. Können Mikrofilme gelesen, evtl. rückvergrössert werden usw.),

Formulare, die für die Beanspruchung der verschiedenen Dienste der Bibliothek zu benützen sind (mit Mustern),
auch praktische Kleinigkeiten wie

Telephonnummern des Bibliothekpersonals, selbstverständlich nicht nach den gelegentlich wechselnden Namen der Angestellten, sondern nach deren Funktionen (z.B. Leitung, Katalog, Büchereinkauf, Zeitschrifteneingang, Ausleihe, Photokopien, Sprechstation für Besucher usw.).

Für Reglement und Wegleitung ist eine klare, knappe Formulierung erwünscht. Niemand hat Lust und Zeit, lange Aufsätze zu lesen. Empfehlenswert ist auch, das Reglement mit der Wegleitung zusammenzuheften, wo es in der milderen Umgebung von Auskünften und Erklärungen etwas von seiner Strenge verliert. Ferner kann ein handliches Format dazu beitragen, dass Reglement und Wegleitung auch wirklich benützt werden. Während A 4 Blätter gern für alle Zeiten in einem Ordner verschwinden, hat eine A 5 Broschüre eher Aussicht, neben andere Handbüchlein gestellt und gelegentlich konsultiert zu werden.

Der besten Wegleitung kann es allerdings passieren, dass sie von gewissen Bibliotheksbenützern nicht gelesen wird. Herr Meyer wird Ihnen anschliessend an sein Referat vorführen, wie man selbst solche Bibliotheksbenützer noch erfassen kann, indem man ihnen das, was sie nicht lesen würden, in Form von Bildern zeigt.

Reglement und Wegleitung sind ausschliesslich für die eigentlichen Bibliotheksbenützer bestimmt. Der Verkehr mit diesen wickelt sich aber oft über deren Mitarbeiter, z.B. ihrer Sekretärinnen, ab. Wenn diese über die Verhältnisse in der Bibliothek nicht oder ungenügend orientiert sind, so kann dies die Bibliothek viel Zeit für Rückfragen und ähnliche Komplikationen kosten. Die CIBA z.B. hat deshalb in ihrem "Leitfaden für Sekretärinnen und Stenotypistinnen" eine ganze Seite der Bibliothek gewidmet. Wo allgemeine Wegleitungen für andere Personalgruppen als die Bibliothekbenützer existieren, ist es ratsam, der Bibliothek darin entsprechend dem erwähnten Beispiel einen Platz zu sichern.

3. DOKUMENTATION und WERBUNG um den BENÜTZER

Von Hans Meyer, Elektro-Watt, Zürich

Einleitung

Dokumentation ist das Bindeglied zwischen Bibliothek und Information. Die Dokumentation muss sich auf eine Bibliothek, ein Archiv, eine Sammlung usw. stützen können. Ihrerseits kann die Dokumentation zur Stütze der Information werden.

Der Dreiklang Bibliothek-Dokumentation-Information muss bei unserer Arbeit immer mitklingen. Das ist die kleine Welt in der wir uns zu drehen haben.

Werbung

Diese Welt dreht sich aber nicht von selbst. Wir müssen ihr die nötigen Energien zuführen und dafür sorgen, dass diese Energien mit geringsten Verlusten diese kleine Welt im Schwung halten. Die Werbung um unsere Benützer ist eine der wichtigsten Komponenten, die eingesetzten Energien mit immer geringeren Verlusten an den Mann zu bringen.

Aus der Tätigkeit im Vorstand unserer Vereinigung weiss ich, dass viele Dokumentationsstellen auch heute noch ein Aschenbrödeldasein fristen. Im Zusammenhang mit dem Stand der Bibliotheken in der Schweiz wurde von Edmond Tondeur das Postulat nach ebensoguten Gaststätten der geistigen Verpflegung wie der kulinarischen aufgestellt. Gute Gaststätten haben neben einer guten Führung eine gute Verkehrslage zu ihrem Gedeihen nötig.

Daraus ergibt sich, dass wir alle Hebel in Bewegung setzen müssen, das Aschenbrödeldasein unserer Dokumentationsstellen auszumerzen. Neben vielen anderen Mitteln sollten wir auch die Werbung, als eine wichtige Tätigkeit, mehr zu unserem Nutzen einsetzen. Wir wollen mit ihr Hindernisse zwischen Dokumentation und Benützer wegräumen, aber auch eine Besserstellung in der Geschäftshierarchie erreichen. Als Dienstleistungsbetrieb innerhalb der Unternehmung haben wir alles zu tun, unsere Notwendigkeit für den Erfolg des Betriebes immer wieder an geeigneter Stelle hervorzuheben - auch durch Werbung.

Wir wollen heute möglichst viele Standorte einnehmen, von denen aus wir die Werbung für unsere Dokumentationsstellen betrachten können.

Werbung durch persönliche Kontakte

Alle Mitarbeiter einer Dokumentationsstelle sollten, neben einem möglichst fundiertem Wissen über die zu behandelnden Fachgebiete und die Dokumentation, über eine gesunde Dosis Kontakfreudigkeit verfügen. Insbesondere gilt dies für den Chef dieser Stelle. Es gilt möglichst viele Probleme der Benützer und der Geschäftsleitung rechtzeitig kennenzulernen. Der Dokumentalist erfährt sie zu spät oder überhaupt nicht, wenn er in seinem Arbeitsraum wie in einem Schneckenhaus sitzen bleibt und wartet, bis man zu ihm kommt. Das Gespräch am Arbeitsplatz des Benützers, in der Kaffeepause und am Telephon muss immer wieder intensiv dazu benutzt werden, das in der Dokumentationsstelle gespeicherte Wissen zur Arbeitshilfe den Benützern anzubieten - ja unaufgefordert zuzustellen.

In vielen Betrieben werden heute interne Vorträge, Kolloquien und Kaderbesprechungen durchgeführt. Der Dokumentalist soll in diesen Fällen den Referenten seine Mitarbeit offerieren, indem er zum gestellten Thema eine Dokumentation frühzeitig zusammenstellt. Es genügt nicht, an diesen Vorträgen etc. teilzunehmen. Wir wollen aktiv zum optimalen Gelingen solcher Veranstaltungen beitragen. Als Dokumentalist müssen wir bereit sein, uns immer um die Probleme der Andern zu kümmern!

Wenn schon solche Vorträge in der Firma gehalten werden, so müssen wir diese Gelegenheit am Schopf packen und uns selbst als Referent anbieten. Ein gut aufgebauter Vortrag über die Dokumentationsstelle kann viele Missverständnisse über eine Dokumentationsstelle auslöschen und manche ungenutzte Gelegenheit dem Benützer aufzeigen.

Von den Bibliothekaren sollten wir vermehrt die Idee der Sonderausstellung übernehmen. Diese aus Beständen der Dokumentationsstelle zusammengetragenen Schauen zu bestimmten Themen springen dem interessierten Benützer weit eindrücklicher in die Augen, als das z.B. beim Arbeiten in den Sachkarteien der Dokumentationsstelle der Fall sein wird.

Werbung durch Schriften

Es wird nie möglich sein, durch den persönlichen Kontakt alle notwendigen Stellen eines Betriebes zu erreichen. Ganz abgesehen davon, dass nicht jeder Benützer gleich gut auf eine persönliche Kontaktnahme reagiert. Dieser ist aber vielleicht auf dem unpersönlicheren schriftlichen Weg zu erreichen.

Es sollte keine Schrift an den Betrieb die Dokumentationsstelle verlassen, ohne dass sie auf den werbepsychologischen Wert geprüft worden ist. Und was verlässt nicht alles eine Dokumentationsstelle, um dem Benützer etwas mitzuteilen!

Beispiel: Der Leihfriststreifen: Vom kaltschnäutzigen Text "Leihfrist bis .." bis zur Bemerkung "Es ist verboten diese Schrift an Dritte weiterzugeben" wäre wohl alles zu finden. Haben wir uns schon Gedanken gemacht, dass solche Texte täglich hundertfach unseren Benützern an die Köpfe geworfen werden. Wenn solche Würfe Beulen hinterlassen würden, man sähe vor lauter Beulen keine Köpfe mehr!

Das gilt selbstverständlich noch in vermehrtem Masse führ Mahnkarten und für Weisungen mit denen wir unsere Benützer zur Mitarbeit heranziehen wollen.

Ein weiteres Kapitel der schriftlichen Werbung ist die Bekanntmachung unserer Arbeit an den Benützer. Eine Dokumentationsstelle, welche nur über Karteien aber über kein Nachrichtenmittel verfügt, kann sich nicht voll entfalten. Es sind dies die Literaturbulletins aller Arten und Schattierungen, die den Benützer mit dem neuesten Material der Dokumentationsstelle bekannt machen sollen.

Ein solches Literaturbulletin wirbt schon einfach durch sein regelmässiges Erscheinen. Dem Benützer wird periodisch das Bestehen einer Dokumentationsstelle ins Bewusstsein zurückgerufen. Auch hier wirbt wiederum der Ton, in dem die Anweisungen zur Benützung solcher Bulletins gegeben werden. Wenn die Firma sogenannte Eigenpublikationen herausgibt, also Sonderdrucke von eigenen Mitarbeitern, Prospekte zum Fabrikationsprogramm usw. so können diese zur Verwaltung bei der Dokumentationsstelle liegen; durch geschickte Verteilung an die Benützer ist ein weiterer Werbeakzent für die Dokumentation gesetzt.

Werbung durch Auskunftsdienst

In unserer Zeit der immer höheren Arbeitsintensität in der Produktion ist es besonders wichtig, dass die Dokumentationsstelle dem Auskunftsdienst ihre Zeit widmet. Vor allem sei hier an telephonische Auskünfte gedacht. Die rasche exakte Auskunft an einen Benützer ist werbetechnisch besonders dankbar. Sie kostet den Benützer am wenigsten Arbeitszeit und ist für ihn bequem.

Jede Dokumentationsstelle muss die ihr zur Verfügung stehenden Mittel in dieser Richtung voll ausschöpfen. Neben den wohl bekannten Mitteln wie Lexikon, Hanbuch, Wörterbuch, Karte, Atlas kann der Wert einer vollständigen Autorenkartei als biographisches Hilfsmittel nicht genug betont werden.

Die Dokumentationsstelle sollte ferner Knotenpunkt zur Verbindung mit der Aussenwelt sein. Ihre umfassenden Kenntnisse der Amtsstellen und der Fachverbände lässt sie rasch benötigte Auskünfe auch von aussen innert kurzer Zeit zum Vorteil ihrer Benützer beschaffen. Durch diesen Einsatz wirbt die Dokumentationsstelle ebenfalls bei ihren Benützern.

Beihilfe zum lösen von Kreuzworträtseln soll für die Dokumentationsstelle nicht die Regel sein.

Werbung durch sachgemässe Antragsbehandlung

Eine der dankbarsten aber auch mühsamsten Arbeiten einer Dokumentationsstelle ist es, die Dokumentation in Uebereinstimmung mit den Benützerbedürfnissen zu bringen. Wie oft hört man leider auch heute noch etwa Bemerkungen wie: "Eine Dokumentationsstelle ist schon recht; aber wenn ich einmal etwas suche, so ist nichts vorhanden".

Gelingt es dem Dokumentalist, Material in exakter Uebereinstimmung mit einer ihm gestellten Anfrage bereitzustellen, so hat er einen seiner besten Werbeerfolge erziehlt. Solche Sternstunden im Leben des Dokumentalisten treffen nur ein, wenn bei jedem Auftrag, wenn nötig durch Rück- und Kontrollfragen, dessen Rahmen genau abgesteckt wird. Eine rasche Erledigung muss durch rationellen Einsatz der vorhandenen Mittel erreicht werden.

Damit beweist der Dokumentalist immer wieder, dass er dem ihm erteilten Auftrag gewachsen ist. Ein einmal so zufriedengestellter Benützer kommt bei nächster Gelegenheit wieder.

Werbung durch Vertrauensbildung

Wir haben schon festgestellt, dass der Ton der Schriften aus einer Dokumentationsstelle die Musik macht. Dieser Ton braucht als Voraussetzung die Atmosphäre in der Stelle selbst. Der Dokumentalist hat immer Zeit für seine Kunden - auch Ueberzeit. Der Benützer darf nie den Eindruck bekommen, der Dokumentalist denke: "Was, das weiss der wirklich nicht". Scheue Benützer müssen bewusst gefördert werden. Die agressiven Benützer dürfen ruhig auf die Grenzen der Dokumentation hingewiesen werden. Oft wird leider die Dokumentationsstelle zur Klatschecke des Betriebes. Informationen werden dann wohl auch ausgetauscht; sie laufen aber dem Auftrag der Dokumentationsstelle zuwider. Alle Mitarbeiter einer Dokumentationsstelle sind streng anzuweisen, neben den geschäftlichen Geheimnissen auch persönliche Aeusserungen der Benützer, welche ihnen zu Ohren kommen, für sich zu behalten. Eine Dokumentationsstelle, welche glaubt, durch geschäftsinterne Parteilichkeit und Förderung von Intriegen ihre eigene Stellung zu verbessern, ist wie sonst keine Abteilung eines Betriebes gefährdet, ihre Leistung zu untergraben.

Werbung durch Zuverlässigkeit

Viel guten Willen und Sympathie können wir bei unseren Benützern wecken, wenn wir ihre Aufträge zuverlässig ausführen. Wer von uns wäre nicht schon einmal so weit gewesen, dass die Weitläufigkeit einer Literaturrecherche ihn nicht fast kleingekriegt hätte. Aber der Dokumentalist ist ein Stehaufmännchen. Jeder neue Auftrag findet ihn wieder in voller Bereitschaft. Der Benützer muss nicht zweimal auf einen gegebenen Auftrag zurückkommen. Der Dokumentalist meldet sich im Falle von Verzögerungen selbst wieder. Keine Information verlässt die Dokumentationsstelle, wenn sie nicht hieb- und stichfest ist.

Bei wem muss man werben?

Wir haben die Werbung in unserer Betrachtung immer auf den anonymen Benützer gerichtet. Wir wollen aber nicht vergessen, dass der Benützer werbetechnisch anders behandelt werden muss, wenn er Direktor, Prokurist, Mitarbeiter, Lehrling oder Praktikant ist.
Geworben wird für die Dokumentation bei der Direktion mit der Information, also der möglichst kurzen genauen Mitteilung.
Der Prokurist und der Mitarbeiter brauchen die breite technische oder wissenschaftliche Grundlage. Die Dokumentation findet hier Gehör, wenn wir wissenschaftliche und technische Berichte liefern.
Der Lehrling oder Praktikant schliesslich findet Gefallen an der Dokumentation, wenn wir es verstehen, ihm überhaupt den Zugang zur Literatur zu öffnen.

Wenn wir alle diese Aspekte der Werbung auf unsere Benützer wirken lassen, so muss uns um den Erfolg unserer Dokumentationstellen nicht bange sein. Wir müssen nur mutig dieses moderne Werkzeug "Werbung" auch für uns anwenden. Ich habe versucht das mit einem Vortrag aufzuzeigen.
Danke.

Zusammenfassung der Diskussion.

Zu Referat 1

Es wird keine Stelle genannt, bei der für die Fachbibliothek eine Kommission besteht. Eine solche hält man für die Bibliothek entbehrlich, kann aber in einem Grossbetrieb ihre Berechtigung haben, wenn mehrere Dokumentationsstellen bestehen und Koordinationsfragen zu regeln sind. Hingegen gibt es Kommissionen für die Unterhaltungsbibliotheken (z.B. Vertreter Geschäftsleitung, Bibliothek und Belegschaft).

Zu Referat 2

Von verschiedenen Anwesenden wird ein Bibliothekreglement grundsätzlich begrüsst. Auch der Gedanke der Wegleitung findet gute Aufnahme. Man darf aber nicht Kleinigkeiten reglementieren wollen. Eine Anregung geht dahin, in Reglementen und Wegleitungen nicht bloss von "Bibliothek" zu sprechen, sondern auch die Dokumentation ausdrücklich zu erwähnen.

Zu Referat 3

Ein Aspekt ist die Bekanntmachung neuer Betriebsangehöriger mit Bibliothek und Dokumentation. Es ist grundfalsch, diese dem Zufall zu überlassen. Gute Erfahrungen hat man gemacht, indem Neueingetretene auch in die Bibliothek und Dokumentation begleitet oder dorthin gewiesen werden, damit sie diesen Dienst besichtigen und über die Möglichkeiten usw. frühzeitig informiert werden können. Dieser leider noch vielfach vernachlässigte Eintrittskontakt ist sehr zu empfehlen und sollte überall eingeführt werden.

Einen zweiten Diskussionsgegenstand bildete die Werbung durch Literaturzirkulation, Abgabe von Literaturlisten usw. Im Vordergrund stand die Rundsendung der Zeitschriftenliteratur. Wo diese nicht möglich ist, muss danach getrachtet werden, den Leuten den Stoff auf andere Weise näher zu bringen, z.B. durch Literaturlisten. Einige Stellen geben Literaturkarten an Interessenten ab. Die Dokumentation sollte unter den Betriebsangehörigen eine Art Marktforschung betreiben, um sich den Bedürfnissen immer wieder anpassen zu können. Dann wird es auch möglich sein, Betriebsangehörige zu aktiver Unterstützung der Dokumentation zu gewinnen (z.B. Hinweis auf wichtige Artikel, Einsatz als Lektor, usw.).

Als dritter Punkt ist zu erwähnen: Die Betriebsangehörigen dürfen nicht im Gefühl leben, sie könnten nichts beitragen; sie sollen die Möglichkeit zu Vorschlägen für Anschaffungen, zu Anregungen für Verbesserungen der Information u. dgl. haben.

Als vierter Hinweis ist die Verkehrslage erwähnt worden. Bibliothek und Dokumentation sollen gut erreichbar sein, an einer Art Wegkreuzung liegen wie z.B. die Registratur, und nicht irgendwo abseits ihr Leben fristen.

Zum Abschluss der Arbeitstagung führte H. Meyer eine Tonbildschau der Monsanto-Bibliothek vor. Das Material war von der Kekulé-Bibliothek in Leverkusen zur Verfügung gestellt worden. Mit Farbdias und Tonband wird in englischer Sprache über die Aufgaben und die Funktion der Dokumentationsstelle sehr instruktiv berichtet.

Es ist denkbar, dass etwas ähnliches über die Dokumentation allgemein einen Versuch in der Schweiz wert wäre.