

**Zeitschrift:** Nachrichten VSB/SVD = Nouvelles ABS/ASD = Notizie ABS/ASD

**Herausgeber:** Vereinigung Schweizerischer Bibliothekare; Schweizerische Vereinigung für Dokumentation

**Band:** 60 (1984)

**Heft:** 1

**Artikel:** Der Dokumentalist in den Spannungsfeldern zwischen Arbeitgeber und Benutzer

**Autor:** Wyss, Edmond G.

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-771398>

#### **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:** 06.02.2026

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

## Der Dokumentalist in den Spannungsfeldern zwischen Arbeitgeber und Benutzer

Von Dr. Edmond G. Wyß, Wander AG, Bibliothek, Bern

*Der Dokumentalist muß sich heute viel mehr als früher Herausforderungen stellen, die ihn zum Überdenken seiner Effizienz zwingen; er muß eine wirtschaftlich vernünftige Verwendung seiner Mittel nachweisen. Der nachstehende Artikel entstammt dem an der Weiterbildungstagung 1983 der Region Bern SVD gehaltenen Vortrag.*

*Grâce à la détermination de divers intéressés, il s'était formé à la suite de la journée de travail du 43<sup>e</sup> congrès de l'ASD, à Bienne, les 3/4 juin 1982, un groupe de travail chargé d'étudier attentivement la question du diplôme. Le présent rapport qui est un résumé a été établi à la demande du Comité soucieux de se forger une opinion approfondie du jugement porté sur le diplôme par les membres de l'ASD.*

Anlässlich der Generalversammlung der SVD 1982 in Biel wurde eine Umfrage bei den Mitgliedern durchgeführt zum Thema:

Was erwartet das Mitglied von der SVD?

- Dabei wurde entdeckt, daß die Dokumentalisten
- sich unsicher fühlen in ihrer Stellung im Betrieb
  - bei Sparmaßnahmen im Betrieb zuerst unter die Lupe genommen werden
  - zunehmend in eine Kostenklemme geraten und ihre Stellen personell sogar eingeschränkt werden.

Die Groupe Romand der SVD hat im Sommer 1982 eine *table ronde* mit Persönlichkeiten aus verschiedenen Betrieben und Institutionen organisiert. Die Behandlung des Themas: *perspectives de la profession de documentaliste et de la documentation* hat aufgedeckt, daß

- die Funktion des Dokumentalisten neu definiert werden muß
- die Dokumentationsstelle ihre Existenzberechtigung nachweisen muß
- die Dokumentationsstelle kosteneffizient arbeiten muß.

Denn nur wenn die Dokumentationsstelle so arbeitet, kann niemand mehr die Frage stellen: Ist unsere Dokumentationsstelle eigentlich ein Luxus?

Am 9.–11. Mai 1983 hat in Garmisch-Partenkirchen die 2. Internationale Fachkonferenz der DGD stattgefunden. Thema: *Nutzen der Fachinformation* – u.a. hat ein Referent sich mit der Frage befaßt: *Dokumentation im Spannungsfeld zwischen Leistung und Nutzen*.

Wenn man in diesem zuletzt genannten Titel die Worte Leistung und Nutzen mit Arbeitgeber resp. Benutzer vertauscht, hat man den Titel zu diesem Referat gefunden.

Die Themen dieser drei Anlässe deckten eine Problematik auf, zu der ich einige Gedanken zusammengestellt habe, die aus Gesprächen mit Kollegen und Kolleginnen und aus der eigenen Erfahrung gewonnen wurden. Es geht also nicht darum, technische Neuerungen oder Einrichtungen zu beschreiben, sondern nachzudenken über die Situation, in der sich heute Dokumentalisten und Dokumentalistinnen befinden.

Damit wir wissen von was wir reden, gestatte ich mir vorgängig einige präzisierende Erläuterungen anzubringen:

1. Meine Ausführungen enthalten keine Rezepte über die Verhaltensweise eines Dokumentalisten. Denn jede Dokumentationsstelle ist verschieden von den andern, je nach Branche (Metallindustrie, Uhren, Chemie, Lebensmittelindustrie usw.), in der sie angesiedelt ist. Oder auch je nach Sektor, in dem sie tätig ist:

- |                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| – Landwirtschaft                  | I   |
| – Wissenschaft, Technik           | II  |
| – Banken, Versicherungen          | III |
| – Verwaltung, Öffentliche Dienste | IV  |

Die gesammelten Fakten können auf die eine oder andere Situation in den Dokumentationsstellen Bezug haben.

2. *Arbeitgeber*: Meist ist eine Dokumentationsstelle ja nicht direkt einem Firmeninhaber unterstellt, sondern hierarchisch einem Department, Abteilung, Sektor usw. eingegliedert. Der Arbeitgeber ist identisch mit der direkt vorgesetzten Stelle, und damit sind wir von einer Person abhängig. Wenn man sich Gedanken über Spannungsfelder macht, kann es wichtig sein, das zu bedenken.

3. *Benutzer*: Das können Mitarbeiter der eigenen Abteilung sein oder Personen aus Sektoren, die in der Firma weiter weg angesiedelt sind. Die zuletzt genannten Benutzer kommen deshalb mit der Dokumentationsstelle nicht sehr oft in Berührung.

Wenn z.B. eine Dokumentation hauptsächlich für die Forschung und Entwicklung in einer Firma arbeitet, kennen sich Dokumentalist und

Benutzer ziemlich gut. Hingegen Mitarbeiter aus dem Marketing, Personalwesen u.a., die relativ selten eine Recherche aufgeben, müssen sich zuerst orientieren, was die firmeneigene Dokumentationsstelle überhaupt zu leisten vermag. Wir müssen also bei der Pflege der Kontakte mit potentiellen Benutzern differenziert vorgehen.

4. *Dokumentationsstelle*: Heute ist, vor allem in mittleren oder kleinen Betrieben, die Dokumentationsstelle und die Bibliothek eine Einheit. Oder zumindest benutzen die Dokumentalisten die Bibliothek sehr häufig, da dem Anfrager auch Angaben und Informationen aus Büchern sehr willkommen sind. Man beobachtet immer mehr, daß die Tätigkeiten der Dokumentationsstelle und der Bibliothek sich überlappen, so daß eine präzise Trennlinie nicht mehr gezogen werden kann. Das gilt vor allem in der Industrie, aber auch Universitätsbibliotheken beginnen sich in dieser Richtung zu entwickeln. Das ist ein Phänomen, das man im Zusammenhang mit Leistung-Nutzen-Überlegungen in Betracht ziehen muß.

In den letzten 20–30 Jahren haben sich die Dokumentalisten ihren klassischen Tätigkeiten gewidmet:

- Sammeln
- Erschließen
- Indexieren
- Speichern, Kataloge anlegen usw.

Heute nehmen uns, zumindest was das Sammeln, Erschließen und Indexieren der Zeitschriftenliteratur angeht, andere Leute die Arbeit ab. Ich meine damit die Datenbanken-Hersteller, die viel schneller und effizienter, als ich es kann, die Literatur verarbeiten.

Durch diese neuen Möglichkeiten einerseits, die allerdings schon seit geraumer Zeit zur Verfügung stehen, und durch die wirtschaftliche Situation andererseits ist in der Dokumentation ein Strukturwandel eingetreten. Dieser Wandel führt weg vom quasi «Eigendasein» zur operationell arbeitenden Dokumentationsstelle. Sie muß zu sehr präzis formulierten Themen/Fragen/Problemen möglichst präzis formulierte Antworten finden.

Zum Beispiel:

- Fremde Kriegsdienste für alle Schweizer verboten. Wann hat das Parlament das entsprechende Gesetz erlassen?
- N. Chruschtschow trommelt mit dem Schuh. Bei welcher Debatte der UNO, wann?

- Welcher Hersteller in Europa und USA stellt ein bestimmtes Produkt her?
- Sind zu einem uns interessierenden Produkt Ersatzprodukte verwendet worden. Welche und von wem?

Wenn mir Leute aus dem Marketing oder aus der Ausbildung solche Fragen zur Beantwortung geben, muß ich in einer vernünftigen Zeit die entsprechenden Quellen finden, damit ich die richtigen Antworten geben kann.

Dieses Beispiel soll den angetönten Strukturwandel illustrieren. Der Dokumentalist muß polyvalent und flexibel genug sein, um sich den vielseitigen Anforderungen stellen zu können.

Die momentane wirtschaftliche Situation zwingt den Unternehmer, die ihm zur Verfügung stehenden Mittel gezielt einzusetzen und unnötige Stellen zu streichen. Und damit ist ein Spannungsfeld angesprochen: Nur die *Effizienten überleben*. Das ist etwas hart ausgedrückt, aber die Praxis zeigt (z. B. Uhrenindustrie), daß bei Sparmaßnahmen die unnötigen Dokumentationsstellen unter den zuerst Betroffenen zu finden sind.

Für die Durchführung einer Effizienzanalyse der eigenen Dokumentationsstelle lassen sich sehr gut die beiden ersten Phasen aus der Gemeinkostenanalyse (Verfahren nach McKinsey) anwenden.

*1. Phase:* Ist-Zustand aufnehmen. Welche Tätigkeiten gehören zu den Pflichten, welche sind eventuell freiwillig geleistet? Welche Produkte verlassen die Dokumentationsstelle? Unter «Produkten» sind z. B. Neuanschaffungslisten, Berichte, Kataloge, Resultate von Recherchen u. a. Unterlagen zu verstehen.

Für die Beurteilung in Phase 1 muß der Dokumentalist über ein gutes Maß an Selbstkritik verfügen, und zwar in dem Sinn, daß er sich als *Dienstleistungsstelle* in seinem Betrieb sieht. Seine Tätigkeiten müssen sich optimal in das Getriebe einfügen. Vielleicht, wenn ein klarer Auftrag der vorgesetzten Stelle fehlt, muß er selber die Probleme erkennen und seine Tätigkeiten entsprechend anpassen.

*2. Phase:* An wen oder an welche Stellen in der Organisation gehen diese Produkte?

Benötigt der Empfänger unsere Unterlagen überhaupt; dienen sie ihm oder müssen sie übersichtlicher, klarer, konzentrierter oder gar umfassender ausgeführt sein?

Für die Phase 2, in der die Beurteilung des «Output» der Dokumentationsstelle im Vordergrund steht, sind aktive Gespräche mit den

Empfängern nötig. Auf diese Weise kann der Dokumentalist herausfinden, was wirklich von Nutzen ist.

Die eben angeführten Überlegungen beziehen sich auf das Spannungsfeld: Effizienz der Dokumentationsstelle. Nun gibt es sicher noch viele andere Spannungsfelder, in die der Dokumentalist geraten kann. Ich möchte noch einige weitere, durchaus denkbare, darstellen.

a) *Kosten/Personal*: Die Frage, was sich mein Arbeitgeber unsere Dokumentationsstelle kosten lassen will, kann sehr wohl zu Spannungen führen, denn Material-, Personal- und Verwaltungskosten usw. werden sehr genau untersucht. Die übergeordnete Stelle verteilt ihrerseits das Geld nach eigenen Prioritäten. Hat man die Bedeutung unserer Dienstleistung überhaupt erkannt? Hier muß sich der Dokumentalist für seine Sache wehren.

Wenn es erhöhte Anforderungen verlangen, daß wir z. B. den Personalbestand erweitern müssen, dann erreichen wir das nur mit einem gut begründeten Arbeitskatalog.

b) *Aktuell bleiben*: Aus Kontakten mit den Benutzern ist eine ständige Orientierung über entsprechende Bedürfnisse notwendig, wobei der Dokumentalist seine Kapazitäten genau kennen muß. Also abwägen: was kann ich und was nicht. Es kann unter Umständen schlimme Folgen haben, wenn Erwartungen provoziert werden, die nicht erfüllt werden können.

Zur Erhaltung der Aktualität gehört auch, daß man veraltete Sammlungen oder nicht mehr gebrauchte Dienste eliminiert.

*Ein guter Dokumentalist muß nicht nur sammeln können, er muß auch den Mut haben, sich von Ballast zu trennen.*

Hier kann es natürlich eine Ausnahme geben: Wenn die Dokumentationsstelle den Auftrag hat, z. B. betriebsinterne Daten zu verwalten oder über ein Gebiet umfassende Sammlungen zu pflegen.

c) *Informationen gibt es genug – auswählen*: Der Dokumentalist sieht sich einer Unmenge von Informationsquellen gegenüber, aus der er entsprechend den Fragestellungen die Quellen auswählen muß. Diese Situation verlangt von ihm genaue Quellenkenntnisse und ein profundes Wissen über die Form, in der die Informationen in den Quellen dargestellt sind. Nur so ist der Dokumentalist in der Lage, beurteilen zu können, was er herausholen kann. Beim Umgang mit Datenbanken setzt das große Erfahrung voraus.

d) *Versorgen mit Originalliteratur*: Benutzer wissen, daß mit dem Com-

puter die Literatur sehr rasch durchsucht werden kann, und fragen sich dann: Warum geht es trotzdem 2–4 Wochen, bis sie den Artikel endlich erhalten? Dieser zum Teil verständlichen Ungeduld muß der Dokumentalist begegnen, indem er seinen Kunden erklärt, warum das soviel Zeit braucht. Auch der Dokumentalist ist von externen Lieferanten abhängig, die ihrerseits gegen eigene personelle und finanzielle Schwierigkeiten ankämpfen.

- e) *Büroautomaten*: Wenn in einem Betrieb Schreib- und andere Büroautomaten zur Rationalisierung von Routinearbeiten eingeführt werden, kann das zu Problemen personeller Art führen. Es kann sein, daß durch das schnellere Erledigen von administrativen Tätigkeiten plötzlich freie Kapazität bei einzelnen Mitarbeitern vorhanden ist. Daraus müssen eventuell Umstrukturierungen in der Aufgabenverteilung der Dokumentationsstelle vorgenommen werden. Daß daraus gewisse Spannungen entstehen können (müssen nicht!), versteht sich.
- f) *Mitarbeiter: Eigener Bildschirm für Literaturarbeit*: In Teilen der Industrie sind Bestrebungen im Gange (mancherorts schon realisiert!), den Mitarbeitern in Forschung und Entwicklung, aber auch Leuten in Vorgesetztenposition, Bildschirme auf den Schreibtisch zu stellen, damit sie die für ihre Arbeit benötigte Literatur selber suchen können. Ob dieses Experiment erfolgreich sein wird? Gründe für meine aus einer gewissen Erfahrung stammenden Zweifel sind etwa folgende:
  - 1. Da sind einmal die fehlenden Systemkenntnisse (Dialog, Orbit, Datastar, Questel u. a.) anzuführen. Jedes System hat eine eigene «Umgangssprache»; die Befehle sind wohl ähnlich, haben aber ganz andere Auswirkungen.
  - 2. Wie weiter oben schon angeführt, verlangt die Benützung der Datenbanken Erfahrung, und was vor allem sehr ins Gewicht fällt: Man muß sich dauernd mit ihnen beschäftigen.

Diese Tatsachen zeigen, daß eine ineffiziente Suche und damit hohe Kosten resultieren müssen – von Informationen, die nicht gefunden werden, ganz zu schweigen.

In dieser Situation muß sich der Dokumentalist aktiv bemühen, im Gespräch mit den entsprechenden Instanzen eine Abgrenzung der Gebiete zu erreichen. Eine mögliche Aufteilung könnte etwa sein: Der einzelne Mitarbeiter löst einfachere Fragen selber – komplexe Probleme bearbeitet der erfahrene Dokumentalist. Es bleibt aber immer

noch übrig zu definieren, was «einfach» und was «komplex» ist!

Hier weitere mögliche Gedankengänge zu verfolgen, würde zu weit führen. Aber eine solche Situation kann für den Dokumentalisten schon ein starkes Spannungsfeld erzeugen.

Sicher wären bei näherem Zusehen noch einige «Spannungsfelder», denen der Dokumentalist ausgesetzt sein kann, zu entdecken. Wie schon am Anfang angetönt, kann ich keine Rezepte anbieten. Aber trotzdem erlaube ich mir, einige Hinweise zum Verhalten der Dokumentalisten in Situationen zu geben, in denen sie sich gegen äußere Einflüsse behaupten müssen.

1. Sich ein möglichst genaues Bild machen über die echten Bedürfnisse derjenigen Mitarbeiter/Benutzer, die die Dienstleistungen einer Dokumentationsstelle in Anspruch nehmen.
2. Die Kapazitäten der Dokumentationsstelle genau kennen und sie entsprechend einsetzen. Prioritäten setzen!
3. Die Quellen, aus denen die Informationen gewonnen werden, *aktuell* halten. Zum Beispiel in der Bibliothek die Bestände erneuern; neue Datenbanken erschließen.
4. Bei den vorgesetzten Stellen sich um die nötigen Mittel bemühen, sei es personell, materiell, finanziell.
5. Und zuletzt: der Dokumentalist muß seinen Benutzern die Funktionen der Dokumentationsstelle nahe bringen. Er muß sich anbietende Gelegenheiten ausnützen, um potentiellen Interessenten seine Dienste zu erklären. Aufklärungsarbeit leisten!

## Gewichtete Argumente zur Diplomfrage in der Dokumentation

Von Hans-Peter Jaun, Schweizerische Volksbank, Bern

*Dank dem starken Engagement verschiedener Interessenten hatte sich nach der Arbeitstagung der 43. Jahresversammlung der SVD in Biel vom 3./4. Juni 1982 eine Arbeitsgruppe formiert, um die Frage der Diplomausbildung einer näheren Prüfung zu unterziehen. Der vorlie-*