Zeitschrift: Jahresbericht / Schweizerische Landesbibliothek
Herausgeber: Schweizerische Landesbibliothek
Band: 84 (1997)

Artikel: Informationsdienstleitungen in einer Informationsgesellschaft
Autor: Mosberger, Monika
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-362094

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: 16.08.2025

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

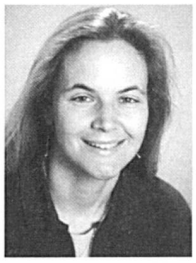
Monika Mosberger, Leiterin des Informationszentrums Helvetica

Informationsdienstleistungen in einer Informationsgesellschaft

Zur richtigen Zeit am richtigen Ort die richtige Information (als Text, Bild, Ton) an jeden, der sie benötigt, zu vermitteln, ist ein traditionelles und gleichzeitig auch ein zukünftiges Ziel für Bibliothekare.[1]

Ausgangslage

Die Vorstellung, dass Bibliotheken dynamische, flexible und kundenorientierte Dienstleistungsbetriebe sein sollten, hat bei uns und vielen Nachbarländern erst in den letzten Jahren richtig Fuss gefasst. Bibliotheken haben sich traditionellerweise sehr viel stärker auf das Sammeln und Bewahren von Büchern als auf das Vermitteln von Informationsdienstleistungen konzentriert. In besonderem Masse ist dies bei Nationalbibliotheken der Fall, da es ihrer primären Funktion als Archiv des nationalen Publikationsgutes entspricht. Gleichzeitig sind Nationalbibliotheken den Konservierungsproblemen, die sich allen Bibliotheken zwangsläufig stellen, ausgesprochen stark ausgesetzt, weil ihre Sammlungen möglichst unversehrt erhalten bleiben sollen. Das wirkte sich verständlicherweise auch auf die Benutzungsbedingungen aus, die in der Regel restriktiver sind, als in anderen grossen Bibliotheken allgemein üblich.



Das in den letzten Jahren feststellbare Umdenken hat verschiedene Ursachen. Neben gesellschaftlichen Veränderungen haben einerseits die stagnierenden Bibliotheksbudgets wesentlich dazu beigetragen, dass Bibliotheken «die Kundin/den Kunden» neu entdeckt haben. Das Dienstleistungsangebot und die Benutzungszahlen der Bibliotheken dienen heutzutage als wichtige Gradmesser für ihren Leistungsausweis, insbesondere in Budgetverhandlungen. Gleichzeitig hat der Anbruch der «Digitalen Bibliothek» in der Informationswelt den Bibliotheken neue Aufgaben im Bereich der Benutzerbetreuung und Benutzerschulung beschert. Das Bibliothekspublikum braucht heute sehr viel mehr Unterstützung und Schulung durch Informationsspezialisten, um sich in der unüberschaubaren Flut von Informationen und Informationsträgern zurechtzufinden.

Die Botschaft über die Reorganisation der Schweizerischen Landesbibliothek vom 19.2.1992 hat der schwindelerregenden Entwicklung im Informationssektor und dem neuen Selbstverständnis der Bibliotheken Rechnung getragen. Sie gibt den Publikumsdiensten der Landesbibliothek den unmissverständlichen Auftrag, das Dienstleistungsangebot bedürfnisgerecht zu erweitern und mit Hilfe der viel- und sogenannten neuen Technologien den Informationszugang zu vereinfachen und zu verbessern. Gleichzeitig soll der Schweizerische Gesamtkatalog als zentrale Leitstelle für die Fernleihe zwischen den Schweizerischen Bibliotheken digitalisiert und ein eigentlicher Schweizer Infoservice aufgebaut werden.

Das Informationszentrum Helvetica

Folgerichtig entstand 1995 innerhalb der Landesbibliothek der Bereich Informationszentrum Helvetica mit dem Ziel, das ehrgeizige Dienstleistungsprogramm der Botschaft umzusetzen. Der Bereich umfasste die MitarbeiterInnen des Schweizerischen Gesamtkataloges und des Informationsdienstes im Katalogsaal. Inzwischen haben sich weitere Teilbereiche mit dem bestehenden Personal durch neue oder veränderte Aufgaben herausgebildet, da in den vergangenen drei Jahren neben den laufenden Tätigkeiten viel Aufbauarbeit geleistet worden ist.

Als Drehscheibe für Informationen aus der und über die Schweiz wurde ein professioneller Recherchedienst aufgebaut. Dieser

1 Claudia Lux: Vom Bibliothekar zum Cybrarian – die Zukunft des Berufs in der virtuellen Bibliothek. Vortrag gehalten an der 61. IFLA- Generalversammlung 1995. *http://ifla.inist.fr/IV/ifla61/61-luxc.htm*

führt auf Anfrage thematische und bibliographische Literaturrecherchen im Bereich der Sozial-, Geistes- und Naturwissenschaften durch. Das Datenbankangebot (online und auf CD-ROM) wurde stark erweitert und verbessert. Gleichzeitig wurde ein spezieller Multimediaraum für das Publikum eingerichtet, wo die audio-visuellen Medien konsultiert werden können. Dort stehen auch PC-Arbeitsplätze zur Verfügung. Im Katalogsaal wurden zudem CD-ROM-Abfragestationen eingerichtet, und seit fast zwei Jahren können unsere BenutzerInnen unentgeltlich das Internet abfragen. Das Angebot an gedruckten Nachschlagewerken und Bibliographien wurde und wird zudem konsequent erneuert und aktualisiert.

Dem immer komplexer werdenden Informationsangebot wurde mit einem vielfältigen Schulungs- und Kursprogramm für verschiedene Stufen und Benützerkreise Rechnung getragen. Insbesondere wurden Angebote für den universitären Bereich und im Rahmen der Erwachsenenbildung entwickelt. In Bezug auf Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation wurde ebenfalls einiges in Bewegung gesetzt, um das doch etwas museale Bild der Landesbibliothek zu korrigieren. Neben einer regen Führungstätigkeit wurden Kontakte zu verschiedenen Pressestellen aufgebaut. Wir haben zudem begonnen, regelmässig verschiedene Publikumskreise auf neue und alte Angebote aufmerksam zu machen. Im gleichen Zuge wurden äusserlich attraktive Informationsschriften geschaffen; ein einheitliches Publikationskonzept, das wegführt vom traditionellen Erscheinungsbild der öffentlichen Verwaltung, ist in Vorbereitung. Seit drei Jahren sind wir auf dem Internet mit unseren Dienstleistungen präsent und bauen dort unser Informationsangebot laufend aus, auch interaktiv.

Im Hinblick auf das anstehende Umbau-Provisorium wurde 1997 der Schweizerische Gesamtkatalog mikroverfilmt. Im Anschluss daran soll 1998 mit der Digitalisierung begonnen werden, wodurch endlich ein einmaliges Literatur-Nachweisinstrument einer grossen Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden kann.

Ein weiterer Schwerpunkt der vergangenen drei Jahre waren die Vorbereitungen für das Provisorium und den Umbau der Landesbibliothek. Dadurch flossen viele Benutzerbedürfnisse, denen in unserem Gebäude gegenwärtig aus Platz- oder anderen Gründen nicht entsprochen werden konnte, in die Planung fürs Jahr 2000 ein. Für den Dienstleistungsbereich zentral sind dabei insbesondere mehr und multimedial ausgebaute Lese- und Arbeitsplätze, Schulungs- und Arbeitsräume mit der entsprechenden Infrastrastruktur für diverse Zwecke und ein benutzerfreundliches Leitsystem in den Publikumsräumen.

Vom Bibliothekar zum Cybrarian

Es ist schon ein seltsames Gefühl für einen alten Mann wie mich: als meine Frau vor über zwanzig Jahren ihre Bibliotheksausbildung machte, war ein Bibliothekar ein liebenswertes schrulliges, etwas verstaubtes, rückwärtsgewandtes Wesen, und da wacht man eines Tages auf und entdeckt, dass neben einem die Angehörige eines Berufsstandes liegt, der an der Spitze von Hightech marschiert und eine ganz wesentliche Rolle in den revolutionären Vorgängen spielt, die durch die Möglichkeiten computervermittelter Kommunikation eingeleitet wurden.[2]

Bei allen bisher aufgezählten Tätigkeiten handelt es sich um Mosaiksteine auf dem nie endenden Weg zu einem benutzergerechten Dienstleistungsangebot. Um im Kundenkontakt bedürfnisgerecht agieren und mit andern Anbietern mithalten zu können, sind wir als Informationsanbieter in einer modernen und hochtechnisierten Informationsgesellschaft von sehr vielen Faktoren abhängig. Ganz zentral sind in jedem Dienstleistungsbetrieb jedoch die Menschen, die als Vermittler zwischen Angebot und Kunden fungieren. Zwar wird den Bibliothekaren von allen Seiten zu verstehen gegeben, dass es sie dank der virtuellen Universalbibliothek in unseren Datennetzen bald nicht mehr braucht. Und angesichts der aktuellen Informationsangebote auf dem Internet und den im Entstehen begriffenen digitalen Bibliotheken (man denke z.B. nur an die laufenden nationalen Digitalisierungsprogramme in den USA, in Frankreich, Deutschland und Grossbritannien) sind weitere grosse Umbrüche im Informationsverhalten der

2 Alois Payer: Der Bibliothekar als Kultfigur im Cyberspace: Tagträume eines deutschen Bibliotheksbenutzers. Vortrag gehalten am deutschen Bibliothekartag 1995 in Göttingen. *http://www.payer.de/einzel/alois.htm.*

BenutzerInnen absehbar. Die Realität im Publikumsbereich sieht aber (noch) nicht so aus, als ob Bibliothekarinnen und Bibliothekare bereits ihr Köfferchen packen könnten.

Im Gegenteil: Das Personal im Informationsbereich wird heute sehr viel stärker beansprucht als noch vor ein paar Jahren. Gleichzeitig hat sich das Berufsbild des Bibliothekars stark verändert. Zentral ist heute die Fähigkeit, sich Veränderungen laufend anpassen und neue Ideen aufzunehmen. Gleichzeitig muss jedem Informationsspezialisten angesichts der laufenden Entwicklungen bewusst sein, dass er oder sie in der gegenwärtigen Rolle bald überflüssig werden könnte. Diese veränderten Perspektiven lassen sich nicht zuletzt an den weltweit geführten Diskussionen über neue Ausbildungskonzepte für Bibliothekare ablesen, die ja auch in der Schweiz sehr aktuell sind.

Die schöne neue digitale Welt stellt demzufolge grosse Anforderungen ans Personal, insbesondere im Publikumsbereich. Der Bedarf an Weiterbildung ist hoch, lebenslanges Lernen heisst auch hier das Zauberwort. Neben der fachlichen Weiterbildung ist die Entwicklung von Kompetenzen im kommunikativen Bereich zentral, welche im Umgang mit dem Publikum von grosser Bedeutung sind. Ebenso wichtig sind sie aber auch für die Zusammenarbeit in der Bibliothek, wo Teamdenken gefordert ist. Nicht starre Hierarchien bringen in unserer komplexen Informationsgesellschaft Resultate, sondern das gemeinsame Entwickeln und Umsetzen von guten Ideen.

Die MitarbeiterInnen des Informationszentrums Helvetica haben die neuen Anforderungen in den letzten drei Jahren deutlich gespürt. Es wurde viel Zeit und Energie in interne und externe Weiterbildungskurse gesteckt, um damit letztlich den Benutzerbedürfnissen besser entsprechen zu können. Dies alles wohlgemerkt neben der laufenden Betriebs- und Projektarbeit und ohne zusätzliches Personal. Gleichzeitig haben sich die Aufgaben der meisten stark verändert, inhaltlich und arbeitstechnisch. Es spricht für die Qualität des Mitarbeiterteams, dass dieser grundlegende Wandel bisher mit einer fliessenden Selbstverständlichkeit erfolgt ist, hinter welcher viel Einsatz und Teamgeist stecken.

Zukunftsmusik

Der 1997 von einer Groupe de réflexion im Auftrag des Bundesrats erstellte Bericht «Für eine Informationsgesellschaft in der Schweiz» hält klarsichtig fest, «dass der Umgang mit digital zugänglicher Information und digital vermittelter Kommunikation zu einer grundlegenden Zivilisationstechnik und zu einem Element allgemeiner Handlungskompetenz sowie zur Voraussetzung lebensbegleitender Weiterbildung zu werden im Begriffe ist.»[3] Diese Einsicht steht hinter unseren aktuellen und zukünftigen Vermittlungs- und Schulungsbemühungen, die weiter ausgebaut werden sollen, um auch in einer komplexer gewordenen Umwelt einem breiten Publikum den Zugang zur Information und damit letztendlich zum Wissen zu ermöglichen. Gleichzeitig genügt ein Blick in unseren Katalogsaal, dessen Benutzerkreis sich nicht zuletzt wegen des freien Zugangs zu den neuen Medien innert kurzer Zeit beträchtlich verjüngt hat, um sich zu versichern, dass die jüngeren Generationen die digitalen Kommunikationsmöglichkeiten mit einem selbstverständlichen Enthusiasmus für ihre Zwecke einsetzen. Bei dieser Generation geht es eher darum, das Nebeneinander verschiedener Medien plausibel zu machen, da sie nicht mehr gewillt ist, mit den traditionellen Informationsmitteln zu arbeiten. Bis auf weiteres sind diese aber auf vielen Gebieten unumgänglich. Deshalb werden wir nicht nur den Schulungen im Bereich der Benutzung neuer Informationsmittel ein besonderes Gewicht geben. Das Einführen in den komplementären Einsatz der verschiedenen Informationsträger wird wohl noch für längere Zeit die eigentliche Herausforderung in der Informationsvermittlung sein.

Daneben stehen wir auch vor grossen Anforderungen in Bezug auf die technische Infrastruktur, die wir unseren Kunden bieten müssen. Als nationales Informationszentrum müssen wir uns noch mehr darum bemühen, den aktuellen Entwicklungen Rechnung tragen zu können. Der Bedarf an qualifiziertem Personal in diesem Bereich ist gross und eine optimale Zusammenarbeit zwischen Technikern und Informationsspezialisten ist von weitreichender Bedeutung. Gleichzeitig soll sich der Benutzer so wenig als möglich mit der komplexen technischen Infrastruktur ausein-

3 Vgl. Punkt 7.1.1 des Berichts *http//www.intro.ch/groupedereflexion/de/title.htm).*

andersetzen müssen. Intelligente Navigationssysteme und einfache Benutzeroberflächen müssen den Informationszugang für den Kunden effizienter gestalten. Möglichst viele unserer Dienstleistungen sollten zudem ortsunabhängig von aussen genutzt werden können. Dies ist ja die zentrale Errungenschaft der digitalen Informationswelt, welche konsequent ausgebaut werden muss. Insbesondere in Bezug auf das sogenannte *document delivery* und auf noch zu digitalisierende Informationsangebote bleibt hier vieles zu leisten übrig.

Inwiefern die Bibliotheken in Zukunft die traditionelle Gebührenfreiheit für Grunddienstleistungen beibehalten können, ist schwer zu beantworten und hängt auch stark von politischen und wirtschaftlichen Entwicklungen ab. Die gegenwärtigen Preise für elektronische Informationen, Lizenzen und die technische Infrastruktur sind völlig im Fluss, aber tendenziell sehr hoch. Die bisherige Rolle der Bibliotheken als fast unentgeltliche Informations- und Wissensquellen für alle gesellschaftlichen Schichten hat in der heutigen Informationsgesellschaft jedoch eine grosse Bedeutung erlangt. Wir sind nämlich in einer geradezu lebensbestimmenden Weise von der fortgeschrittenen Informationsinfrastruktur abhängig geworden. Dies sollte bei der zukünftigen Gebührengestaltung nicht ausser acht gelassen werden.

Ein zentraler Punkt für die weitere zukünftige Entwicklung in unserem Bereich ist die Kommunikation in ihren vielfältigen Formen, sei es nun innerhalb der Bibliothek zwischen den Abteilungen oder mit den Kunden, der Presse, der Verwaltung und den Politikern. Nur das Entwickeln von professionellen Kommunikationstechniken garantiert der Bibliothek als Institution ihr Überleben. Nur so lassen sich letztendlich ausreichende Ressourcen für die anstehenden Aufgaben gewinnen; denn der Informationskuchen wird im Informationszeitalter zwischen Bibliotheken, Verlagen, Wissenschaftlern, Datenbankbetreibern, Computerherstellern und Telekommunikationsdiensten neu verteilt, getreu dem Motto «If you don't do it, someone else will!»