Bibliothekarische Informationsdienstleistung in den neunziger Jahren

Autor(en): **Schmidt, Ralph**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido-R : Revue**

Band (Jahr): **5 (1990)**

Heft 1

PDF erstellt am: **24.04.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-771742

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Bibliothekarische Informationsdienstleistung in den neunziger Jahren

Ralph Schmidt *

Der Begriff der «bibliothekarischen Informationsdienstleistung» wird in diesem Vortrag erklärt. Der Autor präsentiert zehn Thesen über die Rolle der Bibliotheken im Bereich des Wissenschaftstransfers. Er skizziert die zu erwartenden Entwicklungen in den neunziger Jahren und formuliert die notwendigen verfahrenstechnischen Voraussetzungen für eine effiziente «bibliothekarische Informationsdientleistung».

La notion de «service d'information», appliquée aux bibliothèques, est discutée dans cet article. L'auteur développe dix thèses relatives au rôle des bibliothèques dans le processus du transfert de l'information, et il esquisse les développements auxquels il faut s'attendre dans les années 90, tout en discutant des exigences liées à un bon «service d'information».

Questo articolo tratta della nozione di «servizio di informazione» applicata alle biblioteche. L'autore sviluppa dieci tesi relative al ruolo svolto dalle biblioteche nel processo di trasferimento dell'informazione e, parlando delle esigenze connesse a un buon «servizio di informazione», abbozza l'evoluzione possibile per gli anni 90.

Bibliothekswissenschaft und Informationswissenschaft – das sind zwei Bereiche, die (zumindest in der Bundesrepublik Deutschland) in den letzten Jahrzehnten langsam aber stetig auseinandergedriftet sind. Bei diesem Prozess hat sich manches an gegenseitigem Desinteresse, an fachlicher Distanz und an gegenseitigen Vorurteilen eingeschlichen (GALVIN 1984). Aber diese Separierung ist überflüssig, dabei unbegründet und zudem sehr schädlich.

Dazu eine Bemerkung des amerikanischen Informationswissenschaftlers Harold BORKO. Seine Untersuchungen zu Ausbildungstrends im amerikanischen Informationssektor gehen von folgender Prämisse aus: Bibliotheks- und Informationswissenschaft ist eine einzige einheitliche Disziplin, die sich mit dem Management von Informationsressourcen beschäftigt, um die Nutzung gespeicherter Information zum Wohle von Individuen, Organisationen und für die gesamte Gesellschaft zu optimieren (vgl. BORKO 1984, S. 185).

Der Ansatz von BORKO wird in diesem Beitrag auf die Verhältnisse in einem zukünftigen Europa übertragen. Wenn dabei die zukünftigen Entwicklungen im Bereich «Informationsdienstleistung», «Informationstransfer» und «Informationsmanagement» zur Sprache kommen, dann werden insbesondere neue Integrationschancen der beiden Bereiche Information und Bibliothek gesehen.

Bibliothekarische Informationsdienstleistung – ein Begriff?

Vieles von dem, was in der Informationswissenschaft abstrakt und theoretisch diskutiert wird, wird im Bibliotheksbereich eher konkret und pragmatisch gesehen. Das terminologische Ringen um die Begriffe «Informationsvermittlung» und «Informationsdiensleistung» gehört dazu. Bibliotheksfachleute haben meist eine direkte, unkomplizierte, ja, man kann vielleicht sagen, «umgangssprachliche» Vorstellung von den beiden Begriffen. Dieses pragmatische Verständnis ist in der Regel vorteilhaft und für die bibliothekarische Arbeit förderlich. Wenn jedoch fachfremde Begriffe unkritisch übernommen werden, dann kann es gelegentlich zu Missverständnissen führen. Dabei sei daran erinnert, dass es im bibliothekarischen Bereich sehr unterschiedliche Interpretationen des Begriffs Informationsvermittlung gibt. Ist es nun

- die auftragsgebundene Recherche in Online-Datenbanken (KALTWASSER 1988),
- die Vermittlung bibliographischer Informationen (LEHMANN 1988)
- oder ganz allgemein die bibliothekarische Arbeit selbst, verstanden als Vermittlungsdienst (GNOYKE 1972)?

Die folgende, auf den ersten Blick kompliziert anmutende Definition will keine neue theoretische Diskussion auslösen; sie soll etwas anderes nachweisen:

«Bibliothekarische Informationsdienstleistungen» sind

was	alle bibliothekarischen Verrichtungen und Betätigungen,
von wem	die von *bibliothekarisch* geschulten Informationsspezialisten
wie	gezielt und im gegenseitigen Kontakt
für wen	mit individuellen Nachfragern *(Bibliotheksbenutzern)*
wofür	für die Befriedigung aktueller oder latenter Informationsbedürfnisse
wozu	und zur Lösung von konkreten Informationsproblemen
womit	unter Ausnutzung verschiedener Ressourcen des Informationsmarktes
wodurch	und durch *bibliotheks-* bzw. informationswissenschaftliche Methoden gestützt
wo	*in Bibliothek und bibliothekarischem Umfeld* ausgeführt werden.

Werden in dieser Definition jene Komponenten fortgelassen, die sich auf die Bibliothek beziehen, dann ergibt sich eine immer noch vollständige Definition für den allgemeineren Begriff der «Informationsdienstleistung». So wird er in der Informationswissenschaft (auch unter dem Namen «Funktionaler Informationsdienst») oder in der Innovationsforschung als Teil der innovations-

* Ausarbeitung eines Vortrags an der Fachhochschule Hamburg Fachbereich Bibliothekswesen am 13. April 1989

unterstützenden Dienstleistungen verstanden (SCHMIDT 1990).

Konkreter heisst das: «Bibliothekarische Informationsdienstleistung» wird lediglich durch den Ort des Vorgangs, durch die Ausbildung der Akteure und durch einige zusätzliche Methoden aus dem Bibliotheksbereich konstituiert. Mit anderen Worten: Bibliothekarische Informationsdienstleistung sollte nicht als etwas Besonderes und Spezielles angesehen werden, sondern eher als eine Spielart aller anderen Informationsdienstleistungen, die heute zunehmend häufiger angeboten und genutzt werden.

Damit soll auf keinen Fall angedeutet werden, dass bibliothekarisches Tun nur eine Spielart der informationswissenschaftlichen Methode sei. Dazu sind Entstehungsgeschichte, Gegenstandsbereich, innere Organisation und Anwendungsfelder der beiden Disziplinen viel zu eigenständig. Es soll folgendes gezeigt werden: Die beiden Funktionsbereiche Bibliothekswesen und Informationswesen haben ein gemeinsames Ziel (HENRICHS 1986). Das Handlungsinteresse beider Fächer ist nämlich nahezu identisch – es ist der zielgerichtete Transfer von gesellschaftlich relevanter Information; unterschiedlich sind nur die Rahmenbedingungen.

Informationsdienstleistungen dürfen also fachlich und methodisch nicht separiert gesehen werden. Sie sind ein gemeinsames Vorhaben mit dem Ziel, die Befriedigung gesellschaftlicher Informationsbedürfnisse zu maximieren. So oder ähnlich hat wohl auch BORKO seine Bemerkung gemeint. Die Relativierung der disziplinären Bindung von Informationsdienstleistungen führt zu

These 1: *Bibliothekarische Informationsdienstleistung ist die Ausübung von informationsbezogenen Dienstleistungen durch Bibliothekskräfte mit den ihnen zur Verfügung stehenden Mitteln.*

Informationsvermittlung als Funktion

In letzter Zeit ist bibliothekarische Informationsvermittlung oft mit dem Recherchieren in Datenbanken verwechselt worden. In diesem Zusammenhang soll auf zwei Missverständnisse hingewiesen werden, die in der Informationspraxis, insbesondere in der Informationspolitik der EG, sehr verbreitet sind:

- Informationsvermittlung geschieht ausschliesslich mit Hilfe von Datenbanken.
- Informationsvermittlung ist ein zukunftsträchtiger Dienstleistungsberuf.

Diese Irrtümer halten sich, seit es Datenbanken gibt – und sie sind auch durch die Ergebnisse neuerer Untersuchungen nicht so schnell aus der Welt zu räumen. Es ist vielmehr so: Die Vermittlung von Informationen begründen selbst noch keine umfassende Dienstleistung.

Informationsspezialisten in einer Informationsagentur (also auch in einer Bibliothek) arbeiten im Kontakt mit dem Anfrager und Auftraggeber, um bei der Lösung von konkreten Informationsproblemen helfen zu können. Dabei nutzen sie viele Informationsmedien, -quellen und -kanäle. Die Intensität, mit der die ermittelten Informationen weiterverarbeitet werden, kann dabei – je nach Auftrag, Zeit und Kostenvorstellungen – unterschiedlich ausfallen. Die Informationsermittlung, die Recherche, die Informationsbeschaffung und -verarbeitung sowie die Informationsvermittlung sind dabei nur einzelne Funktionen im Prozess der Informationsdienstleistung. Im Vordergrund steht die Hilfe und Beratung bei informationellen Problemlösungen.

In der Informationsagentur Bibliothek verhält es sich nicht anders: Kontextdarstellungen, Bewertungen, Interpretationshilfen weisen über das einfache Vermitteln von Informationen hinaus und werden dadurch zu echten Informationsdienstleistungen.

These 2: *In Informationsagenturen ist die Vermittlung von Information nur eine Funktion im Rahmen anderer Informationstransferleistungen.*

Informationstransfer als Aufgabe

Um zu erklären, warum im informationswissenschaftlichen Bereich der funktionale Begriff Informationsvermittlung von der eher wirkungsorientierten Vorstellung des Informationstransfers abgelöst wird, kann folgende Beobachtung helfen: Es steht fest, dass allgemein im Sozialwesen die Gesamtheit der Kommunikations- und damit die Informationsbeziehungen zwischen Individuen, Gruppen und Körperschaften komplexer wird. Drei Gründe oder Ursachen lassen sich dafür anführen:

1. zunehmende Spezialisierung und Differenzierung der gesellschaftlichen Teilbereiche;
2. dadurch Zunahme der Kommunikations- und Informationsaustauschprozesse;
3. sowie die Notwendigkeit und die Möglichkeit, Information und Wissen
   - durch technische Systeme zu vermitteln und bereitzustellen;
   - über komplizierter werdende soziale Netzwerke zwischen Institutionen und Experten auszutauschen.

Um das Wissen zwischen den disparaten Instanzen und Akteuren vermitteln zu können, sind eine Reihe von Hilfsmassnahmen und Übersetzungsprozessen nötig. In *Abb. 1* wird versucht, sozusagen die idealen Nistplätze für Informationsagenturen im Wissenstransfer-

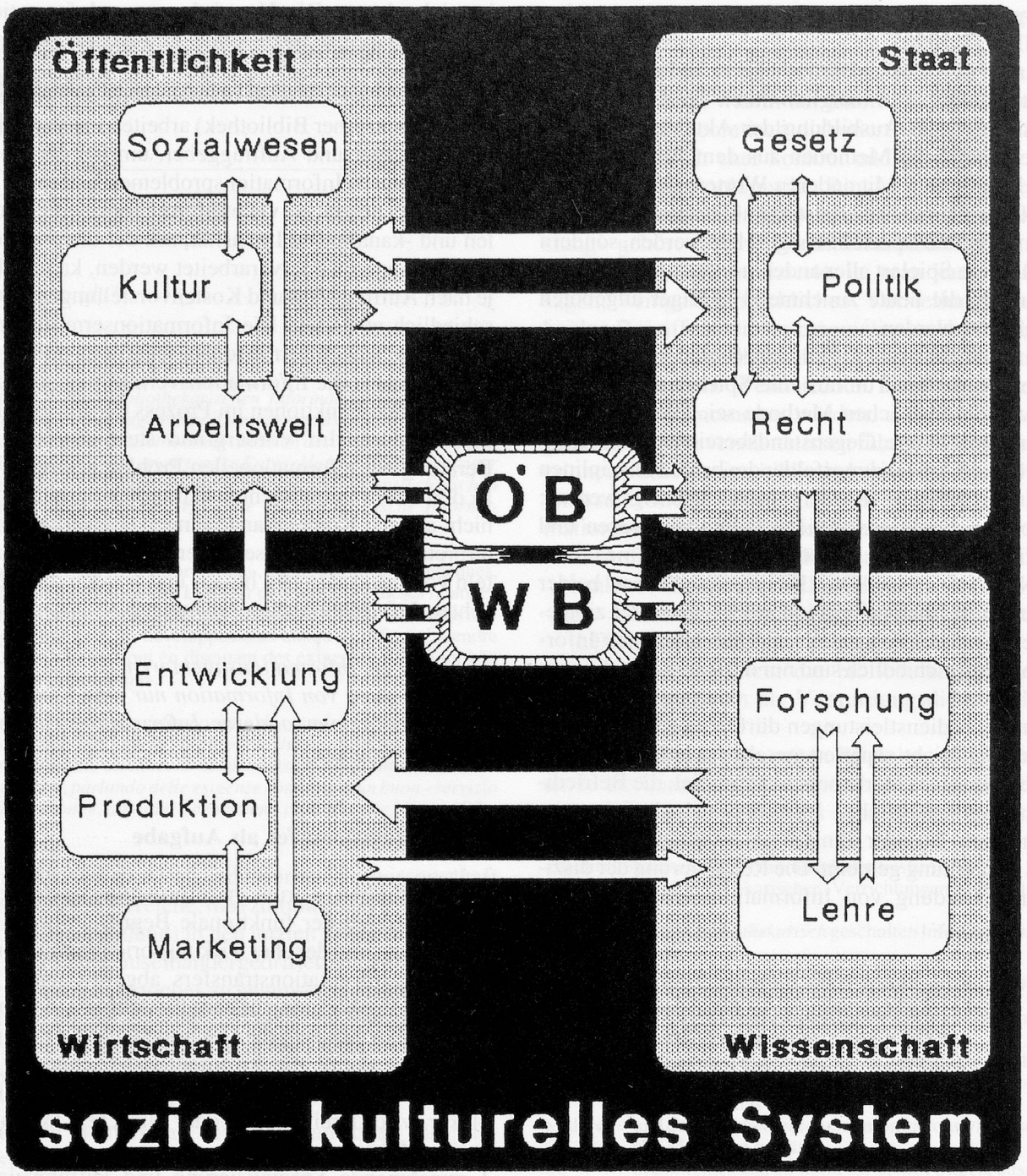

Abb. 1: Bibliothekarische Informationsdienstleistung im Wissenstransfer

bereich zu identifizieren. Im gesamtgesellschaftlichen Informationssystem siedeln sich vermittelnde Informationsagenturen überall dort an, wo Informations-Schnittstellen zwischen unterschiedlichen fachlichen und institutionellen Bereichen benötigt werden. Diese Agenturen realisieren den Informationstransfer zwischen den Sektoren. Nur drei Beispiele von vielen:

1. Institutionen für politische Bildung vermitteln zwischen Staat und Öffentlichkeit; Meinungsforschungsinstitute in der umgekehrten Richtung.
2. Werbeagenturen transferieren Informationen von der Wirtschaft in die Öffentlichkeit; Verbraucherberatungen arbeiten in umgekehrter Weise.
3. Technologie-Transfer-Stellen sind zwischen Wissenschaft und Wirtschaft geschaltet; sie arbeiten in beiden Richtungen.

Im Zentrum des Systems stehen hier die wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken. Sie könnten und sollten verstärkt die Funktion von Informationsdienstleistungszentren im Wissenstransfer übernehmen.

These 3: *Im Wissenstransfer zwischen Wissenschaft, Wirtschaft, Staat und Öffentlichem Leben übernimmt die Informationsagentur «Bibliothek» die Aufgabe eines Knotenpunktes für originale Informationen.*

Bibliothekarische Informationsdienstleistung als Notwendigkeit

Das nächste Kapitel fragt danach, warum und ob sich die Bibliotheken in Zukunft stärker im gesellschaftlichen Informationstransfer engagieren sollten. Die Antwort könnte lauten: Die Orientierung bibliothekarischen Tuns ist immer eine Funktion des bibliothekarischen Selbstverständnisses; dieses Selbstverständnis wird wiederum von Handlungsvorstellungen – man kann sagen von Paradigmen – beeinflusst.
In den Anfängen waren Bibliotheken Hort und Bewahrer von Wissen – eine statische Vorstellung. Im Zeitalter der Dienstleistungsgesellschaft wandelte sich das Verständnis: die Bibliothek vermittelte Informationen – sie sah sich in einer dynamischen Rolle. Für die nächste Zukunft soll hier kein neuer Paradigmenwechsel vorhergesagt werden. Hier wird lediglich die Möglichkeit diskutiert, ob sich Bibliotheken in Zukunft stärker als Unterstützer von gesellschaftlichen Informationstransferprozessen sehen sollten.
Drei Argumente sprechen dafür, dass Bibliotheken für diese Aufgabe prädestiniert erscheinen:

1. Bibliotheken unterliegen nicht dem marktwirtschaftlichen Diktat – sie können und müssen aufgrund ihres kulturellen Auftrags zwischen allen gesellschaftlichen Gruppen und in zunehmendem Mass auf internationaler Ebene vermitteln.
2. Wegen ihrer räumlichen Organisation als flächendeckende Informations-Servicepunkte und wegen der langen Öffnungszeiten bieten sie jedem Anfrager optimale Zugangsbedingungen (NAGL 1988).
3. Bibliothekare haben von allen Informationsberufen die längste Tradition und das grösste Know-how im Umgang mit Informationen und Wissensspeichern. Dafür gibt es in jüngster Zeit ein neues Wort; Informations-Ressourcen-Management (IRM).

Dieses IRM ist mehr als nur die Vermittlung allgemeiner Informationsdienstleistungen und fachlicher Literatur- und Dateninformationen. IRM beinhaltet auch Komponenten wie den effizienten Umgang mit Information, die wirtschaftliche problemorientierte Vorratshaltung von Informationsmedien sowie die Bewertung und kritische Selektion von Wissen.
Die Voraussetzung dafür, dass die Bibliotheken eine Rolle als Unterstützungsinstanz, womöglich auch als Katalysator im gesellschaftlichen Informationstransfer übernehmen können, ist ein kluges und vorausschauendes Informationsmarketing für bibliothekarische Informationsdienstleistung. Eine kluge Definition für Marketing im Dienstleistungsbereich (den Bedingungen des Informationsmarketings sehr ähnlich) findet sich bei KOTLER 1982. Sie sieht nämlich weitgehend von marktwirtschaftlichen Prämissen ab und ist daher gut auf die Sonderstellung von Bibliotheken anwendbar. KOTLER sagt, Marketing ist «das effektive Management der Austauschbeziehungen einer Organisation mit ihren verschiedenen Märkten und Öffentlichkeiten» (KOTLER 1982, S. 46). Diese Definition ist direkt kompatibel mit dem Begriff des Informations-Ressourcen-Managements und sie ist anwendbar sowohl auf die Strukturen im Bereich Wissenschaftlicher Bibliotheken als auch auf die Informations-Austauschbeziehungen von Öffentlichen Bibliotheken mit ihrem sehr heterogenen Benutzerpotential (CRONIN 1985).

These 4: *Das Ressourcenmanagement von originalen Informationen ist als originäre Aufgabe des Bibliothekswesens eine gesellschaftliche Notwendigkeit; durch vorausschauendes Informationsmarketing können die Bibliotheken ihre Bestands- und Know-how-Ressourcen verstärkt in den Dienst von Informationstransferaufgaben stellen.*

Strukturen der Online-Informationsvermittlung

In den kommenden drei Abschnitten soll dargestellt werden, warum die online-fixierte Informationsdienstleistung eine Sackgasse darstellt, welche Strukturen tatsächlich den Bereich Informationsdienstleistung bestimmen und welche Positionen und Nischen in diesem Sektor intensiver von den Bibliotheken besetzt werden könnten.
BINDER hat 1986 den Online-Informationsvermittler als «zeitgemässe Mutante des bibliothekarischen Berufsstandes» (BINDER 1986, S. 382) bezeichnet. Treffend und charakterisierend ist diese Bemerkung insofern, als sie viel über die fast mythische Besetzung des Begriffs Online verrät. Schlimmer noch: Informationsdienstleistung wird heutzutage oft mit Online-Informationsvermittlung gleichgesetzt.
Die grundlegenden Erkenntnisse aus dem Modellversuch Informationsvermittlung, mit dem in der Bundesrepublik die Erprobung von privaten und öffentlichen Informationsvermittlungsstellen gefördert wurde, sind folgende:

- Online-Informationsvermittlung stellt in einzelnen Teilbereichen eine effiziente, aber nur unterstützende Art der Informationsbeschaffung dar.
- Online-Informationsvermittlung hat nur selten etwas mit Wissenstransferprozessen zu tun.
- Online-Informationsvermittlung setzt den wissenschaftlich oder dokumentarisch geschulten Benutzer voraus; für den Benutzer aus der Wirtschaft ist sie oft ungeeignet (SCHMIDT 1988).

Das führt wiederum zu der Erkenntnis, dass Informationsvermittlung aus Datenbanken nur in Kombination mit anderen, komplexeren Dienstleistungen angeboten werden sollte. Aber während der Online-Informationsmarkt heute bereits international organisiert ist, beschränken sich wirtschaftsnahe Informationsdienstleistungen in der Regel noch auf nationale Strukturen.

These 5: *Oft wird vergessen, dass Recherchen nach Fachinformationen im gesamten Spektrum der Informationsdienstleistungen von subsidiärer Bedeutung sind.*

Strukturen der Informationsdienstleistung

Die aktuelle und die zukünftige Landschaft der Informationsdienstleistungen ist deshalb anders zu sehen: Keine neuen spektakulären Dienste wie «Information Broker», «Information Consultant», «Information Intermediary» werden die Dienstleistungsbranche revolutionieren (WERSIG 1980); vielmehr wird es in den auf etablierten und auf konventionellen Informationsleistungen beruhenden Beratungsunternehmen zu einer langsamen Einführung neuer Informations- und Kommunikationsmedien kommen.
Das ist eine Wahrheit, die für viele Dinge im Informationssektor zutrifft: Nicht Revolution veralteter Verhaltensmuster durch neue Technik, sondern Evolution bestehender Verfahren – auf der Grundlage bewährter Strukturen. Nur dadurch kommt es zu einer stetigen Rationalisierung und Effizienzsteigerung im Bereich des Informationstransfers – ein Bereich, in dem die Lösung von Problemen im Vordergrund steht.

Abb. 2 enthält als Typisierungshilfe einige informationsbezogene Dienstleistungsfunktionen, bei denen die Einführung neuer Informations- und Kommunikations-Techniken zur Qualifizierung der Arbeit beiträgt oder gar notwendig ist. Bei einigen dieser Informationsdienstleistungen können die Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken eine unterstützende Funktion zur Verbesserung der Informationsarbeit leisten. Dazu drei Beispiele:

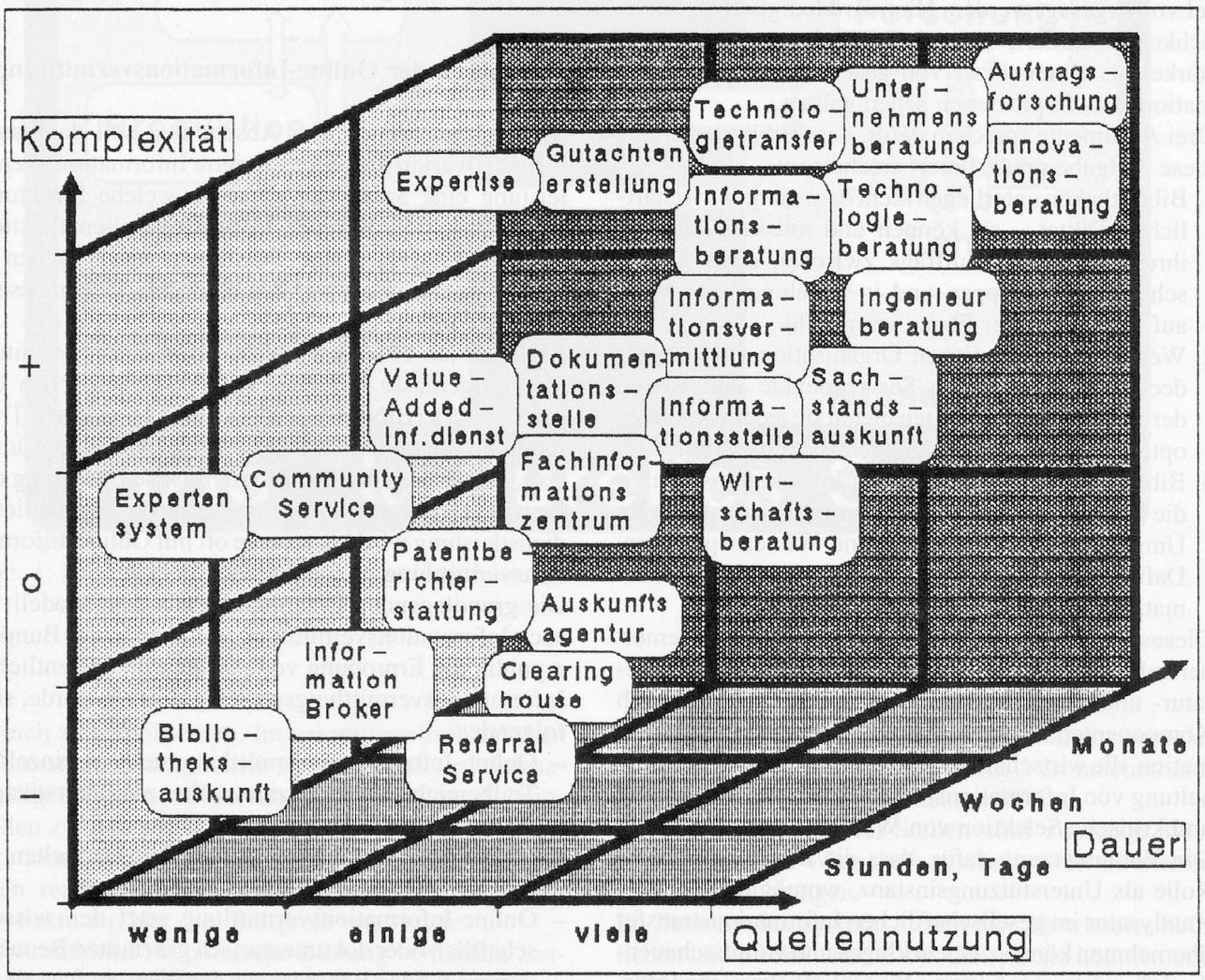

Abb. 2: Typisierung von Informationsdienstleistungen

1. Technologieberatung, Unternehmensberatung, Ingenieurberatung sind Felder, in denen bibliothekarische Informationsdienstleistungen verstärkt genutzt werden können.
2. Bibliotheken können die Arbeit von Dokumentationsstellen ergänzen, die Funktion von Informationsstellen unterstützen, und sie können als Anlaufstelle für Fragen an Auskunftsagenturen dienen (SCHMIDT 1989).
3. Bibliotheken sind bereits heute in den USA und in Grossbritannien eine wichtige Informationsquelle für professionelle Information Broker (REGAN 1987).

Zusammenfassend kann also gesagt werden: Bibliotheken können als Knotenpunkt zahlreicher Informationsaktivitäten stärker als bisher in das Gefüge bestehender und neuer Informationsdienste eingreifen.

These 6: *Wenn Informationsleistung als Hilfe bei Problemlösungen verstanden wird, dann können die Bibliotheken ihre Position als Informationsdrehscheibe im Dienstleistungsbereich ausbauen.*

Bibliothekarische Informationsdienstleistung im Wandel

Die letzte These ist noch sehr abstrakt – und die tatsächlichen Perspektiven für den Bibliotheksbereich lassen sich daraus kaum ableiten. Hier soll versucht werden, durch einen systematischen Vergleich von Informationsdienstleistungen jene Bereiche genauer abzustecken, in denen Bibliotheken im kommenden Jahrzehnt neue Funktionen übernehmen können.

In *Abb. 3* sind Informationsdienstleistungen und die zugrundeliegenden Informationsbedürfnisse den vier Funktionsbereichen Auskunft, Beratung, Clearing und (Weiter-)Bildung zugeordnet. Zu jedem Funktionsbereich sind exemplarisch drei Dienstleistungstypen aufgeführt, von denen der erste Typ insbesondere dem informations- und medienkundigen Benutzer, der zweite dem Anfrager mit speziellen fachlichen Interessen aus den Bereichen betriebliche Wirtschaft und Forschung, der dritte dem allgemein interessierten Benutzer mit Informationsfragen aus der Alltagswelt entspricht.

Im Bereich der bibliotheks- und medienspezifischen Auskunfts- und Beratungsdienste ist das traditionelle Betätigungsfeld der Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken zu sehen. Seit der Einführung von öffentlich zugänglichen Fachinformationsdatenbanken können jedoch auch Rechercheure in wirtschaftsnah arbeitenden Infrastruktureinrichtungen oder kommerziell arbeitende Informationsvermittler in zunehmendem Mass bibliographische und Clearing-Dienste anbieten.

Die Vermittlung von Fachinformationen, also von wissenschaftlich/technischen und betrieblich relevanten Informationen ist, seit langem die eigentliche Domäne der Wissenschaftlichen Bibliotheken und der Spezialbibliotheken. In neuerer Zeit übernehmen jedoch auch semi-kommerzielle und kommerzielle Informationsvermittler die Versorgung von Fachbenutzern mit elektronisch recherchierten Informationen – dieses geschieht nicht zuletzt mit Rückgriff auf die Ressourcen des Bibliothekswesens. Es könnte den Wissenschaftlichen und den Öffentlichen Bibliotheken jedoch gelingen, jene Benutzer aus dem Bereich der mittelständischen Wirtschaft, die kaum Interesse an Online-Informationen haben, für fachliche Auskunfts- und Beratungsdienstleistungen zu gewinnen.

Der Bereich der Bürgerinformation, in dem insbesondere Alltagsfragen aus dem Lebensumfeld von privaten Benutzern zur Beantwortung anstehen, ist als das Feld anzusehen, in dem die Öffentlichen Bibliotheken ihre Möglichkeiten unter Beweis stellen könnten. Die Kultur des «community service», der in den angelsächsischen Ländern auf eine lange und erfolgreiche Tradition verweisen kann, hat sich jedoch in der Bundesrepublik nicht ausreichend entwickeln können. Zu oft wird von Entscheidungsträgern und Praktikern im Bibliotheksbereich auf die unzähligen finanziellen, personellen und politischen Restriktionen verwiesen, die zusätzliches Engagement für einen bürgernahen gestalteten Informationsdienst erheblich erschweren würden. Andererseits könnte man jedoch auch die Meinung vertreten, dass diese Restriktionen durch kluges Bibliotheksmanagement, durch geschicktes Marketing, durch Zusammenarbeit mit geeigneten Kooperationspartnern aus Wirtschaft und Politik, vor allem aber durch Mut zu unkonventionellen Wegen zu überwinden sind. Dabei kommt es insbesondere auf individuelle Strategien und lokale Problemlösungen an. Denn politische Lösungen der Finanzmisere im Bibliotheksbereich sind sicher anzustreben; in absehbarer Zukunft sind sie jedoch nicht zu erwarten.

Ein konkretes Fallbeispiel aus Grossbritannien soll die Rolle transparent machen, die Bibliotheken möglicherweise in Zukunft spielen können. HERTIS ist ein technischer Bibliotheks- und Informationsverbund in Hertfordshire. Die Zentrale ist bei der Fachhochschule von Hatfield angesiedelt. HERTIS versorgt das Polytechnikum, 12 Colleges aber auch die regionale Wirtschaft mit allen Arten von Informationen. Der (gebührenpflichtige) Verbund-Dienst IFI hat Rückgriff auf 23 HERTIS angeschlossene Bibliotheken und versorgt Anfrager aus Industrie- und Dienstleistungsunternehmen schnell und qualifiziert mit betriebsrelevanten Auskünften. Ausserdem gibt es einen «Commercial Information Service» (CIS), den alle Einwohner von Hertfordshire kostenfrei in Anspruch nehmen können.

Informationsbedürfnis	Informations-dienst-leistung	ÖB	WB	semi-komm. IA	komm. IA
A Auskunft	*schnelle eindeutige Antwortinformation*				
Fragen nach allgemeinen Fakten und Sachverhalten	Faktenauskunft am Bestand	+	+	-	-
Fragen nach fachlichen und betrieblichen Fakten & Zusammenhängen	fachliche Sachverhaltsauskunft aus diversen Informationsquellen	o	+	+	+
Alltagsfragen nach Wohnen, Familie, Bildung, Politik & Recht	Auskunft über Alltagsinformationen	+	o	-	--
B Beratung	*umfassende problemlösende Beratungsinformation*				
Probleme bei informationsbezogener System- und Mediennutzung	Nutzerberatung, Medienberatung	+	+	o	-
Informationsdefizite bei wiss./techn. und betrieblichen Problem	Beratung bei Fachproblemen	-	+	+	++
gemeindebezogene, bürgernahe Informationsprobleme	Beratung bei Alltagsproblemen (community service)	+	o	-	-
C Clearing	*kurze, vermittelnde Hinweisinformation*				
Fragen nach Fundstellen, Quellen	Standortnachweis Quellennachweis	+	+	+	+
Fragen nach Institutionen, Experten, Marktangeboten	Referraldienste	o	+	+	o
Fragen nach Behörden, Einrichtungen, Terminen, Kulturangeboten	Hinweise auf Behörden, Termine, kulturelle Einrichtungen	++	o	-	-
W Weiterbildung	*gruppenbezogen-didaktisches Befähigungswissen*				
Wissendefizite im Informations- und Kommunikationssektor	Medienanimation und -schulung	+	+	+	+
fachliche und berufliche Wissensdefizite	Fachseminare, berufliche Fortbildungskurse	-	-	+	+
Bildungsdefizite und kulturelle Bedürfnisse	Erwachsenenbildung, kulturelle Bildungsangebote	+	o	-	-

Abb. 3: Positionen bibliothekarischer Informationsdienstleistung

Der community service wird also aus wirtschafts-orientierten Dienstleistungserträgen finanziert (BULPITT 1988).
Die Entwicklungen in Grossbritannien sind nicht unmittelbar auf alle europäischen Länder übertragbar. Dennoch können die Erfahrungen aus Hatfield einige Hinweise darauf geben, wie man die Funktionen von Bibliotheken in einem vereinigten Europa in Zukunft weiter aufwerten kann. Der Verbund von Bibliotheken und Informationsstellen erlaubt ein sehr effizientes Informations-Ressourcen-Management; die Kooperation mit Benutzern aus dem Wirtschaftsbereich unterstützt bzw. ermöglicht eine verbesserte Informations- und Medienversorgung der Bürger; durch Integration von Bibliotheks- und Informationsdiensten entsteht neues Dienstleistungspotential, das auch zahlreiche Synergieeffekte nach sich zieht.

These 7: *Durch neue Kooperationsstrukturen und durch Integration von bibliothekarischen Diensten in Strukturen des Informationsmarktes ergeben sich für die Bibliotheken neue Nischen der Dienstleistung.*

Informationsdienstleistung und bibliothekarisches Know-how

In Deutschland sind so umfangreiche Informationsverbünde wie der in Hertfordshire noch nicht realisiert. Man kann vielleicht sagen, dass die ökonomischen Verhältnisse bei uns den Zusammenschluss zu einem solchen Grossverbund noch nicht erzwungen haben. Ein anderer Grund ist der: Nirgends sonst auf der Welt ist das System informeller Informationskanäle über Infrastruktureinrichtungen, also über Kammern, Verbände und Behörden so gut entwickelt wie in der Bundesrepublik – zusätzliche organisierte Informationsverbünde sind daher vielleicht überflüssig.
Aber es gibt einen weiteren Grund: die Möglichkeiten und Vorteile, die die Nutzung bibliothekarischer Dienste und bibliothekarischen Methodenwissens bietet, sind bei uns, aber auch in anderen Ländern der EG nicht sehr populär. Anders ausgedrückt: das Image, das Bibliotheken bei Benutzern aus Industrie und Forschung haben, ist – um es vorsichtig auszudrücken – suboptimal.
Bibliothekarisches Know-how als Faktor im Informationsmarkt spielt zur Zeit noch keine grosse Rolle: Die besonderen Qualifikationen von bibliothekarisch geschulten Kräften, nämlich Fähigkeiten im Informations-Ressourcen-Management, umfangreiche Kenntnisse der Quellensituation und der Zugangsprozesse und Kenntnisse des gesellschaftlichen Fachinformationssystems, werden im volkswirtschaftlichen Massstab noch nicht ausreichend genutzt.

These 8: *Die Nutzungsmöglichkeiten bibliothekarischer Erfahrung für die Praxis des Wissenstransfers werden im Informationssektor oft unterschätzt.*

Informationsmethodische Entwicklung in den neunziger Jahren

Der folgende, sehr aufschlussreiche Hinweis findet sich bei BORKO: Vorhersagen sind sehr schwierig, insbesondere über die Zukunft. Genau das ist das Problem bei den Spekulationen über Informationstechnik und Bibliotheken in Europa des kommenden Jahrzehnts. Dass sich die in den neunziger Jahren zu erwartenden informationstechnischen Entwicklungen auch auf die Strukturen bibliothekarischer Dienstleistung auswirken werden, gilt als sicher (RAUCH 1984); man weiss jedoch nicht mit Sicherheit wie, und man kennt vor allem die Konsequenzen nicht. Deshalb seien hier nur zwei Entwicklungen herausgegriffen, von denen abzusehen ist, dass sie sehr nachhaltige Wirkungen auf den Bibliotheksbereich haben werden:

1. Das Down-loading von bibliographischen Informationen aus CD-ROM-Angeboten kann Bibliothekskräfte in Wissenschaftlichen Bibliotheken bei der Katalogisierung und bei der Beschaffung entlasten und stärker für Beratungs- und Auskunftsdienste freistellen.
2. Die Automatisierung von Bibliothekssystemen führt zur Verbreitung der OPAC-Nutzung. Ist der Benutzer erst einmal an Retrievalprozesse gewohnt, wird sich auch sein Interesse an Informationstechniken ausweiten, und es wird grösserer Aufklärungsbedarf in den Bibliotheken artikuliert. Hier liegt die Chance der Öffentlichen Bibliotheken, neben der Lesekultur auch die Computerkultur zu fördern – in Amerika nennt man das auch Förderung der «computer literacy» (OTTEN 1982).

These 9: *Die Verschmelzung informationstechnischer Entwicklungen mit bibliothekarischem Methodenwissen eröffnet den Bibliotheken in den neunziger Jahren neue Aufgaben im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit und der Medienschulung.*

Bibliothekarische Informationsdienstleistung und Qualifikation

Wird es in den neunziger Jahren eine ganz andere Art von Bibliothekaren geben? Die Antwort: *Nein* – Bibliothekare werden ihre traditionellen Funktionen und Aufgaben behalten – nämlich die Gewährleistung der Bibliotheksorganisation und aktive Hilfestellung bei der Bibliotheksnutzung. Und *Ja* – Bibliothekare wer-

den sich neue Funktionen im Bereich der Auskunftstätigkeit und des Informationsservice erschliessen und für eine grössere und sich ändernde Klientel arbeiten; sie werden ausserdem in zunehmendem Mass die Informationssuchenden dazu befähigen, Informationssysteme ausserhalb der Bibliothek zu nutzen (BUDER u.a. 1980).

So facettenreich, wie der Informationsbereich in Zukunft beschaffen sein wird, so vielfältig sind die Funktionen und auch die Qualifikationen, die Informationsspezialisten und Bibliotheksfachleute ausfüllen müssen. Daher die zweite Frage: Was macht gute Bibliotheks-Informationsarbeiter aus?

Bibliothekarisch geschulte Spezialisten, die für das Europa der neunziger Jahre gerüstet sein wollen, müssen mehrere Eigenschaften für ihren Beruf mitbringen. Die erforderlichen Fertigkeiten und Kenntnisse umfassen eine breite Skala methodischer, technischer, organisatorischer und sogar psychologischer Erfahrungen und Fähigkeiten. Neben dem grundlegenden methodischen Wissen zur Informationstechnik, zu Informationsquellen und zu Informationsstrukturen sind auch solche Eigenschaften vorauszusetzen, mit denen komplexe Problemsituationen erfasst, analysiert und strukturiert werden können. Zusätzlich sollten Informationsberater und -vermittler vertrauensfördernde Beraterqualitäten vorweisen können, sie müssen als Übersetzer zwischen unterschiedlichen Fachsprachen und Wissensstrukturen vermitteln, sie müssen als Wissensingenieure alle Spielarten der modernen Informations- und Kommunikationstechnik beherrschen, und sie müssen als Pfadfinder im Informationsdschungel die vielfältigen Wege, Kanäle und Quellen der Informationslandschaft kennen, mit deren Hilfe Fachwissen ermittelt wird.

Man kann das gesuchte Qualifikationsprofil auch in der folgenden Forderung zusammenfassen: Zukünftige Informationsberufe haben noch stärker als die bestehenden die Funktion, nationale – und noch wichtiger – internationale Brücken zwischen unterschiedlichen Fach- und Informationsbereichen zu schlagen und Informationsbarrieren abzubauen. Auf diese Brückenfunktion der Informationsberufe und auf die vielfältigen Funktionen, die mit dieser Tätigkeit verbunden sind, muss eine Ausbildung für europäische Informationsspezialisten Rücksicht nehmen (MARLOTH/REINHOLD/SCHMIDT 1989).

These 10: *Zukünftige Bibliotheksspezialisten werden den geänderten Anforderungen ihres Berufs entsprechen, wenn sie sich als Berater, Übersetzer, Wissensingenieure und Pfadfinder im Informationsdschungel verstehen.*

In den 10 Kapiteln ist ein weiter Bogen geschlagen worden: angefangen bei den Funktionen der Informationsvermittlung in Informationsagenturen über aktuelle und zukünftige Strukturen des europäischen Informationstransfers bis hin zu neuen Methoden bibliothekarischer Dienstleistung in den neunziger Jahren. Zum Abschluss liesse sich womöglich folgende Überlegung anstellen:

Im Europa der neunziger Jahre können und sollten Bibliotheken aufgrund ihrer Voraussetzungen und ihres Auftrags eine wichtigere Funktion im europäischen Informationsverbund übernehmen. Sie sind:

- kompetente Ansprechpartner für grenzüberschreitende Unternehmen,
- Auskunftsagenturen im europäischen Wissenschaftstransfer,
- Informationszentralen für den europa-orientierten Bürger,
- Dienstleistungszentren im Rahmen des europäischen Informationsmarktes.

In einem europaweiten Netzwerk von fachlichen Kommunikationsbeziehungen und Informationskontakten haben die Bibliotheken als bestens gerüstete und bekannte Institutionen in der Informationsinfrastruktur eine reelle Chance, als Knotenpunkte im europäischen Informationsnetz akzeptiert zu werden. Informationsarbeiter und Wissensspezialisten müssen auf diese neuen Aufgaben ausreichend vorbereitet werden. Eine curriculare Schwerpunktverschiebung in der Informationsausbildung erscheint daher dringend geboten.

Quelle und Literatur

BINDER, W. «CD-ROM, Online-Dienste, Telekopie. Gegenwart und Zukunft elektronischer Informationssysteme für Wissenschaft und Bibliotheken» *Mitteilungsblatt des Verbandes der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen* 36 (1986) 4, S. 367–383.

BORKO, H. «Trends in library and information science education» *Journal of the ASIS* 35 (1984) 3, S. 185–193.

BUDER, M. u.a. *Bibliothek, Information und Dokumentation als gegenwärtiger und zukünftiger Berufs- und Tätigkeitsbereich. Ergebnisse von empirischen und prognostischen Studien als Vorarbeiten zu einer integrierten Ausbildungskonzeption. FIABID – Forschungsprojekt integrierte Ausbildungskonzeption Bibliothek, Information und Dokumentation.* Berlin, DE: FU Berlin, Institut für Bibliothekarausbildung 1980 (BMFT-FB-ID 80-009).

BULPITT, G. *«HERTIS» – The information service of the Hatfield Polytechnic for Trade and Industry.* A. Babbage, H. Marloth, M. Segbert, E. Simon (Eds.): Library Services to Industry. Proceedings of an anglo-german conference. Cologne 13.–16. April 1988. London, GB: Anglo-German Foundation for the Study of Industrial Society, S. 46–50.

CRONIN, B. *Marketing; Prinzipien und Praxis.* H. Ernestus, H.D. Weger (Hrsg.): Öffentliche Bibliotheken heute und morgen. Neue Ansätze für Zielsetzung und Management. Internationales Bibliotheks-Kolloquium der Bertelsmann Stiftung. Gütersloh, DE: Bertelsmann 1985, S. 82–93.

GALVIN, T.J. «Die Bedeutung der Informationswissenschaft für Theorie und Praxis des Bibliothekswesens» *Bibliothek Forschung und Praxis* 8 (1984) 2, S. 105–108.

GNOYKE, P. «Schlüsselwort: Informationsvermittlung. Anmerkungen zum bibliothekarischen Berufsbild» *Buch und Bibliothek* 24 (1972) 5, S. 523–528.

HENRICHS, N. *Wechselbeziehungen zwischen Dokumentation und Bibliotheken.* R. Landwehrmeyer, K. Franken, U. Ott, G. Wiegand (Hrsg.): Bibliotheken im Netz. Funktionswandel wissenschaftlicher Bibliotheken durch Informationsverarbeitungsnetze. Konstanzer Kolloquium (19.–21.2.1986). Vorträge. Joachim Stoltzenburg zu Ehren. München, DE: Saur 1986, S. 116–147.
KALTWASSER, F.G. «Das Förderprogramm der Deutschen Forschungsgemeinschaft von 1980–1987 zur Einrichtung von Informationsvermittlungsstellen in wissenschaftlichen Bibliotheken» *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 35 (1988) 1, S. 61–65.
KOTLER, P. *Marketing-Management; Analyse, Planung und Kontrolle.* 4. überarb. Aufl. Deutsche Übersetzung von H. Reber. Stuttgart: Poeschel 1982.
LEHMANN, K.-D. «Die 'Buchhaltung' der Deutschen Bibliothek. Verpflichtung zur Quellensicherung und Informationsvermittlung» *Börsenblatt* 36 (6.5.1988), S. 1584–1589.
MARLOTH, H., REINHOLD, D., SCHMIDT, R. «Die Ausbildung zur Informationsarbeit. BID-bezogene Aus- und Fortbildung zwischen Engagementdefizit und Professionalisierung» *Nachrichten für Dokumentation* 40 (1989) 5, S. 273–281.
NAGL, M. «Die Bibliothek als kulturelles Dienstleistungszentrum» *Buch und Bibliothek* 40 (1988) 10, S. 818–823.
OTTEN, K. *Ausbildungstrends für informationsbezogene Berufe in den USA.* Frankfurt: GID 1982 (Aktuelle Beiträge und Berichte 9).
RAUCH, W. «Die Rolle der Bibliothek im computergestützten Informations- und Kommunikationssystem» *Bibliothek Forschung und Praxis* 8 (1984) 2, S. 109–112.
REGAN, M. «Librarians & Libraries in the 1990s: Gloom and doom, or fame and a different game» *Special Libraries* 78 (1987) 4, S. 295–298.
SCHMIDT, R. *Informationsvermittlung im Zeichen des Wissenstransfers – Thesen und Tendenzen im BMFT-Modellversuch.* Deutsche Gesellschaft für Dokumentation – DGD: 10. Frühjahrstagung der Online-Benutzergruppe der DGD in Frankfurt am Main vom 3.–5. Mai 1988. Vorträge. Frankfurt/M.: DGD 1988 (DGD-Schrift [OLBG-9] 1/88), S. 65–75.
SCHMIDT, R. *Informationsberatung und Auskunftsagentur – neue Konzepte des Wissenstransfers.* Deutsche Gesellschaft für Dokumentation – DGD: Deutscher Dokumentartag 1988. 40 Jahre DGD – Perspektive Fachinformation. Frankfurt/M.: DGD 1989 (DGD-Schrift [Doktag 1] 4/89), S. 439–454.
SCHMIDT, R. *Funktionale Dienste.* M. Buder, W. Rehfeld, T. Seeger (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 3. Aufl. München, DE: Saur 1990 (DGD-Schriftenreihe, Bd. 1) (imDruck).
WERSIG, G. «Neue Dienstleistungen und Informationsvermittlung – Gedanken zum Modischen in der Information und Dokumentation» *Nachrichten für Dokumentation* 31 (1980) 4/5, S. 169–171.

(Résumé en français)

La notion de «service d'information» caractérise une nouvelle fonction des bibliothèques et laisse entendre que ces dernières qui, traditionnellement, ont le rôle de conserver l'information, devront à l'avenir reprendre un rôle actif dans son transfert, afin de satisfaire les besoins en information de notre société qui sont en train de se transformer. Cet exposé cherche tout d'abord à définir l'origine et le sens du terme «service d'information» comme étant une composante fonctionnelle dans un système bibliothéconomique qui, sinon, est plutôt orienté vers les médias.
La nécessité d'intensifier le transfert de l'information attribue à ce processus établi par les bibliothèques publiques et scientifiques une nouvelle dimension à l'intérieur des structures existantes du secteur du transfert de l'information.
Les bibliothèques qui travaillent en relation, et se trouvent en partie en concurrence, avec des entreprises privées spécialisées dans la diffusion d'information en ligne, avec des institutions non commerciales fournissant également des informations et avec des agences d'information spécialisées dans le domaine scientifique, pourront à l'avenir reprendre cette tâche et, en tant que plaques tournantes et instances de traduction pour des questions scientifiques, aider à formuler et résoudre des problèmes de recherche d'information. A ce propos, l'auteur discute des exigences liées à un bon «service d'information»; il esquisse les développements techniques et méthodologiques auxquels il faut s'attendre dans les années 90 et, à partir des tendances évoquées, il développe quelques critères pour la formation des spécialistes de l'information. Il estime ainsi que cette nouvelle approche de la fonction des bibliothèques européennes exige un élargissement de la formation des bibliothécaires dans les domaines suivants: les nouvelles technologies de l'information, l'organisation les structures de l'information, les aspects psychologiques du transfert de l'information.

(Résumé en italien)

Il concetto di «servizio bibliotecario di informazioni» definisce un nuovo approccio funzionale al settore bibliotecario, in considerazione del fatto che, in futuro, le biblioteche, luogo tradizionale di custodia dell'informazione, dovranno assumere maggiormente un ruolo attivo nel trasferimento dell'informazione per soddisfare le esigenze informative in un contesto sociale in costante mutamento. L'autore considera, dapprima, l'origine terminologica e il significato del concetto, definendo il servizio bibliotecario di informazioni quale componente funzionale nel settore bibliotecario, altrimenti orientato sui media. La necessità dell'intensificazione del trasferimento di informazioni su scala sociale attribuisce alla mediazione di informazioni da parte di biblioteche pubbliche e scientifiche una nuova valenza nell'ambito delle strutture attualmente dominanti nel settore dei servizi informativi. In futuro, le biblioteche potranno assumere il compito di fungere da centro di orientamento e di veicolazione di informazioni, cooperando, e in parte anche in concorrenza, con i fornitori privati di informazioni online, con istituzioni non commerciali fornitrici di informazioni e agenzie di

informazioni del settore della comunicazione scientifica. Potranno inoltre fungere da istanza di traduzione per richiedenti di informazioni nelle categorie di utenza specifiche e, soprattutto, non specifiche, e in questa veste appoggiare i fruitori nella formulazione e nella risoluzione di problemi d'informazione. L'autore esamina, a questo proposito, i presupposti a livello di tecnica procedurale necessari per un servizio bibliotecario di informazioni efficiente, prospetta gli sviluppi possibili nel campo della tecnica e della metodologia dell'informazione negli anni Novanta, e deriva da queste tendenze una serie di criteri per la formazione degli specialisti della conoscenza bibliotecaria. Una nuova prospettiva funzionale nell'ambito del settore bibliotecario europeo richiede pertanto un'estensione del curriculo formativo per comprendere nuove nozioni di tecnica, organizzazione, metodo e psicologia dell'informazione.

Anschrift des Autors:

Ralph Schmidt
Informationswissenschaftler
Viktoriastrasse 3–5
D - 7500 Karlsruhe 1

L'intelligence artificielle

Applications documentaires et bibliothéconomiques

Alain Jacquesson

L'auteur introduit la notion d'intelligence artificielle dans le contexte informatique. Son article présente certains domaines de l'intelligence artificielle pouvant intéresser les sciences de l'information, notamment en ce qui concerne la représentation des connaissances et les systèmes experts.
Trois applications (catalogage, documentation médicale, documentation juridique) sont ensuite présentées en insistant sur les représentations des connaissances utilisées (respectivement les règles de production, les «frames» et Planner).

Der Autor gibt eine Einführung in die Grundbegriffe der künstlichen Intelligenz im Bereich der Informatik. Der Artikel stellt gewisse Domänen der künstlichen Intelligenz vor, die in erster Linie für die Informatikwissenschaften von Interesse sind, namentlich was die Wissensrepräsentation und die Expertensysteme angeht.
Drei Anwendungen (Katalogisierung, medizinische und juristische Dokumentation) werden vorgestellt, indem sie sich auf die Wissensrepräsentation beziehen, wofür die Produktionsregeln der Rahmen und die Programmiersprache Planner verwendet werden.

L'autore introduce la nozione di intelligenza artificiale nel contesto dell'informatica. L'articolo prosegue con la presentazione di alcuni campi dell'intelligenza artificiale suscettibili di interessare anche le scienze dell'informazione, specie per quanto concerne la rappresentazione delle conoscenze e i sistemi esperti (Expert Systems). Successivamente, vengono presentate tre applicazioni (catalogazione, documentazione medica, documentazione giuridica) con costante riferimento alla rappresentazione delle conoscenze utilizzate (le regole di produzione, i «frame» e il linguaggio Planner).

1. Introduction

L'intelligence artificielle est une discipline de l'informatique dont l'intitulé même fut à l'origine de nombreuses controverses. Si le terme «artificiel» est généralement compris dans un même sens par chacun, il existe autour du concept d'«intelligence» un flou sémantique qui n'a pas aidé à la compréhension et à l'acceptation généralisées de cette discipline. A cause de cette ambiguïté naquirent des accusations de mécanismes, voire d'anthropomorphismes. Il est aujourd'hui clair que les réalisations actuelles de l'intelligence artificielle n'ont, en aucun cas, un aspect «humain»,