

Zeitschrift: Arbido
Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz
Band: 14 (1999)
Heft: 2

Artikel: Die Benutzer/innen im Mittelpunkt - Informationsvermittlung am Beispiel des Schweizerischen Sozialarchivs
Autor: Ulrich, Anita
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-769078>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

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. [Voir Informations légales.](#)

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. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.03.2025

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

DIE BENUTZER/INNEN IM MITTELPUNKT - INFORMATIONSVERMITTLUNG AM BEISPIEL DES SCHWEIZERISCHEN SOZIALARCHIVS

Von Dr. Anita Ulrich

Vorsteherin des Schweizerischen Sozialarchivs, Zürich

EINLEITUNG

Vorbemerkung:

Für den Abdruck in ARBIDO musste das Referat stark gekürzt werden; es ist zu hoffen, dass der Sinnzusammenhang trotzdem erhalten bleibt.

Wo und wie immer Archivare und Archivarinnen auf die Archivbenutzung und Informationsdienstleistungen angesprochen werden, wird häufig das Besondere der archivischen Quellenüberlieferung betont und daraus abgeleitet, dass es in Archiven selbstverständlich anders zugehen müsse als in andern Einrichtungen, die ebenfalls Informationsdienstleistungen erbringen, namentlich Bibliotheken, Museen, Dokumentationsstellen. Andererseits gibt es aber auch Ansätze und Forderungen, Archive und ihre Tätigkeiten im Kontext des Gesamtbereiches der Information und Dokumentation zu positionieren. Daraus wird abgeleitet, dass Archive, Bibliotheken und Dokumentationsstellen in einer gemeinsamen Rolle als Informationsvermittler auftreten sollten.

Wenn an einer Tagung des VSA die Informationsvermittlung als archivische Kernaufgabe thematisiert wird, so mag es nützlich erscheinen, den Blick auszuweiten und sich zu vergegenwärtigen, wie sich Benutzerorientierung und Informationsvermittlung in einem verwandten I+D-Betrieb gestalten.

Das Besondere am Schweizerischen Sozialarchiv ist die Verbindung von Bibliothek, Archiv und Dokumentation unter einem Dach. Die drei Bereiche treten in einer gemeinsamen Rolle als Informationsvermittler auf. Koordination und Kooperation beziehen sich - und das ist wesentlich - auf alle Arbeitsbereiche, d.h. auf den Sammel-, Erschliessungs- und Vermittlungsauftrag. Das Umfeld, in dem Informationsvermittlung heute stattfindet, ändert sich durch die Entwicklungen in der Informationstechnologie ständig. Damit wandeln sich auch das Verhalten und die Erwartungen der BenutzerInnen.

1. BENUTZUNGSORIENTIERUNG IST EINE ANGELEGENHEIT DES GESAMTEN BETRIEBES

Seit einigen Jahren stehen die von der Öffentlichen Hand finanzierten Betriebe unter einem hohen Spardruck. Durch die Anwendung von Methoden des *New Public Management* sollen die Dienstleistungen mit weniger Mitteln möglichst optimal gestaltet werden.

Mit Bezug auf die Informationsvermittlung scheinen zwei Aspekte nützlich. Das ist einmal das *Denken in Produkten*. Seit den späten achtziger Jahren mit der stärkeren Hinwendung zur „marktgerechten“ Bibliotheksführung muss man sich in den Bibliotheken darüber klar werden, mit welchen Angeboten man den Benutzenden gegenüber treten will.

Die zweite Leitidee ist die *Kundenorientierung*. Die Qualität einer Bibliothek bemisst sich nicht allein daran, wie gross und vollständig ihre Bestände sind, sondern vor allem daran, wie intensiv und produktiv die *Interaktion* zwischen den von ihr aufbewahrten Materialien und den Benutzern und

BenutzerInnen ist. Die Verantwortung dafür, dass die Interaktion optimal abläuft, tragen beide Partner, zu einem guten Teil aber das Personal. Die Bereitstellung der Publikums- und Informationsdienstleistungen dreht sich um die Frage: *Was brauchen die BenutzerInnen, um schnell, einfach und vielfältig fachbezogene Information, Literaturangaben und Literatur zu finden?*

Die BenutzerInnen wünschen, ein Maximum an Information aus der Bibliothek mitzunehmen. *Qualität in der Benutzung* meint folglich: minimale Wartezeiten, grosszügige Öffnungszeiten und Ausleihbedingungen, Transparenz über die Zugangsbedingungen, optimale Aufbereitung der Bestände, heute auch schnelle Links und natürlich Zufriedenheit mit der Bedienung durch das Personal.

Diese Aufzählung macht zwei Ebenen der BenutzerInnenorientierung deutlich:

Einmal geht es um das *Gespräch zwischen dem Benutzer und der Bibliotheks- oder Archivmitarbeiterin*. In der angloamerikanischen Bibliotheksausbildung wird das *“Reference Interview”* als wesentliche Komponente einer erfolgreichen Informationssuche gelehrt. Im Gespräch soll der Informationsbedarf des Benutzers geklärt werden. Hierzu gehört nicht nur das Trainieren des Nachfragens und die Geübtheit bei der Präzisierung der Suchfrage gemeinsam mit dem Benutzer, sondern auch ein Verständnis der Fachstrukturen und -besonderheiten sowie des Kontextes, in dem der Benutzer seine Frage stellt. Man könnte meinen, das sei selbstverständlich bei der Gestaltung bibliothekarischer Arbeit; Voraussetzung dazu ist professionelles Engagement und Service-Orientierung. *Kundenorientierung* ist jedoch viel mehr als Freundlichkeit und Professionalität des Personals im Benutzungsdienst; sie ist eine Angelegenheit der *gesamten Organisation*, aller Abteilungen, die sich alle auf die berechtigten Wünsche der Benutzenden ausrichten müssen.

Benutzerorientierung beginnt bei der Erwerbung, setzt sich in der Erschliessung fort und reicht bis zur Benutzung. So können z. B. nicht erschlossene Nachlässe schlecht vermittelt werden, weder konventionell noch elektronisch. Bei Beschwerden über *“schlechte Dienstleistungen einer Bibliothek oder eines Archivs”* liegen mit Sicherheit organisatorische Schwächen vor.

Der beste Weg zu den BenutzerInnen? Wichtige Elemente sind: Profil - Inhalte organisieren und Inhalte schaffen - Zielgruppen definieren

Profil

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass Bibliotheksarbeit besonders dann erfolgreich ist, wenn ein übergreifendes Konzept definierte Ziele und die daraus abgeleiteten Angebote sowohl für die BenutzerInnen als auch die MitarbeiterInnen transparent macht. Im Immobiliengeschäft heisst es, die drei wichtigsten Erfolgsfaktoren seien *“die Lage, die Lage und noch einmal die Lage”*. Bei einer Bibliothek sollte der Spruch lauten: *“die Orientierung, die Orientierung und noch einmal die Orientierung”* - auf den Auftrag der Bibliothek nämlich.

Inhalte organisieren und Inhalte schaffen

Was ist das Spezifische an der Bibliothek? BibliothekarInnen können Informationen strukturieren und aufbereiten. Der Schwerpunkt einer Bibliothek liegt darin, andern Menschen für ihre Arbeit und die Bewältigung ihrer Probleme Informationsobjekte schnell und systematisch zugänglich zu machen. Der Wert ihrer Arbeit bemisst sich nach der Strukturierung dieser Informationsobjekte, nach der Geschwindigkeit und der Plausibilität des Zugangs zu ihnen.

Die Definition von Zielgruppen

Die Bestimmung von anzusprechenden Zielgruppen und Untergruppen innerhalb der Benutzerschaft ist wichtig. Es geht darum, wesentliche Dienstleistungen für genau erkennbare spezifische Benutzergruppen anzubieten, die Dienstleistungen gründlich zu planen und darauf zu achten, welche speziellen Serviceangebote sinnvoll sind.

2. TECHNOLOGISCHER WANDEL UND BENUTZER/INNENVERHALTEN

Schon früher als die Archive hat der Technologie-Wandel die Bibliotheken erfasst und im Benutzungsbereich neue, zusätzliche Dienstleistungsangebote hervorgebracht. Stichworte sind: *elektronischer Publikums katalog (OPAC), CD-ROM, Online-Datenbankrecherchen und Internet*. Die weitgehend technisch verursachten Trends im Funktionswandel der Bibliotheken führen zu einem Wandel des Benutzerverhaltens und der Informationsvermittlung.

Eine der Kernfragen lautet:

Wie kann der Informationsaustausch zwischen Wissenschaft und Bibliothek so gestaltet und moderiert werden, dass die von der Bibliothek verwalteten Informationsobjekte möglichst bruchlos in den Arbeitsprozess und die Arbeitsprojekte der BenutzerInnen integriert werden können?

In den folgenden Ausführungen beziehe ich mich auf das *Sozialarchiv* und die dort gemachten Erfahrungen.

Ausgangspunkt ist das Faktum, dass sich das Sozialarchiv 1992 dem *ETHICS*-Verbund angeschlossen hat und damit das integrierte Bibliothekssystem *ETHICSplus* anwendet, was in den letzten Jahren Rationalisierungsgewinne und "Produkteverbesserungen" ermöglichte. Die Umstellung auf das neue System *ALEPH* im Laufe des nächsten Jahres wird die gegenwärtigen Trends in der Informationsvermittlung verstärken.

Aus der Benutzungsperspektive zählt, dass das Sozialarchiv an einem *OPAC* partizipiert, auf den die BenutzerInnen im Hause und von extern zugreifen und unsere Buch- und Periodikabestände recherchieren und bestellen können. Dem offensichtlichen Bedürfnis der BenutzerInnen nach Fernbenutzung im Sinne von Dokumenten- und Kopienversand kann das Sozialarchiv nur sehr beschränkt entgegenkommen, weil es zur Zeit nicht möglich ist, eine Versandabteilung aufzubauen.

Das Bibliothekssystem unterstützt einen effizienten Bibliotheksbetrieb und schafft eine Service-Umgebung für elektronische Informationsangebote, die wir selber herstellen oder erwerben und in das Dienstleistungsspektrum des Sozialarchivs integrieren.

Das Schweizerische Sozialarchiv strebt unter den Leitideen "*Kontinuität/Tradition*" und "*Wandel*" ein ausbalanciertes Verhältnis von herkömmlicher und elektronischer Informationsversorgung und -vermittlung an.

Die beiden Ideen *Kontinuität* und *Wandel* bilden eine Einheit. Ziel des Sozialarchivs ist die Verschränkung gedruckter und

elektronischer Medien in inhaltlicher Hinsicht und bezogen auf seinen Auftrag. Es geht nicht darum, neben die traditionelle Bibliotheksarbeit die moderne Informationsverarbeitung zu stellen, sondern um die *Vernetzung und Verflechtung* beider Ideen in einem komplexen Gesamtzusammenhang.

Trotz aller technischen bzw. EDV-relevanten Entwicklungen im Publikationssektor ist hier einschränkend der Hinweis angebracht, dass nach wie vor der grösste Teil der von uns zu sammelnden Dokumente in Papierformat vorliegt. Die gedruckten Medien werden in den nächsten Jahren mengenmässig im Zentrum unserer Tätigkeit stehen.

Mit der Einführung des *online-Kataloges und elektronischer Medien* konzentriert sich das Interesse der BenutzerInnen erfahrungsgemäss auf den elektronisch zugänglichen Bestand. Es besteht die Gefahr, dass die konventionell zugänglichen Bestände nicht mehr ihrer Bedeutung entsprechend genutzt werden.

Die Leitidee "*Tradition*" rückt ausgewählte Altbestände - Archivbestände, Periodika und Kleinschriften in den Schwerpunktsammelgebieten - in den Vordergrund. Für diese Bestandesgruppen sehen wir eine detaillierte inhaltliche Beschreibung vor, die wir mittels einer Publikationsreihe zugänglich machen wollen. Im Sinne einer Verschränkung traditioneller und moderner Methoden der Informationsvermittlung sollen diese Beständebeschreibungen auch im *WWW* publiziert werden.

Mit dem Begriff "*Wandel*" ist die *Information-Highway-Nutzung* im schweizerischen Sozialarchiv gemeint. Einerseits geht es für das Sozialarchiv darum, als *Online-Nutzer* im Internet aufzutreten und Informationszugänge zu elektronischen Medien bedarfsgerecht aufzubereiten. Die Erwerbung und Vermittlung von elektronischen Medien zum Sammelgebiet wird in Zukunft eine wichtige Aufgabe darstellen.

Neben der Aufgabe des Sozialarchivs als *Online-Nutzer* im Internet ist längerfristig seine Rolle als *Informationsanbieter im Internet* wohl noch wichtiger. Neben der Selbstdarstellung im *WWW* geht es darum, Bestände elektronisch zugänglich zu machen, die wesentlich das Profil des Sozialarchivs bestimmen: *Archivalien und Quellenbestände*.

Im Archivbereich realisieren wir als ersten Schritt die elektronische Publikation eines Bestandesnachweises und eine Kurzbeschreibung aller Personen- und Körperschaftsnachlässe. Angesichts der heutigen Benutzerstruktur im Internet ist davon auszugehen, dass ein solches Informationsangebot gezielt die Universitäten, die Fachhochschulen und die Forschungsinstitutionen ansprechen wird. Damit können die Voraussetzungen für eine effiziente Nutzung der Bestände durch schweizerische und ausländische ForscherInnen geschaffen werden.

Die neuen Informationstechnologien bieten dem Sozialarchiv die Chance zu einer engen Verknüpfung der Bereiche Bibliothek, Archiv und Dokumentation, welche ein charakteristisches Merkmal seiner Benutzungsorientierung darstellt.

Aus der Perspektive der Archive stellt sich die Frage, ob die in den Bibliotheken geschaffenen Informationsangebote nicht zu Erwartungshaltungen bei den BenutzerInnen führen, denen sich die Archive längerfristig nicht entziehen können.

Das Referat verdankt verschiedene Anregungen:

Hug Hannes. *Der moderne Bibliotheksbenutzer*. In: ARBIDO-R 5 (1990) und Flodell Charlotta, Mitrovann Andreas (Hrsg.) *Elektronische Medien in öffentlichen Bibliotheken: Vom Experiment zum Konzept*. Dokumentation einer Konferenz. Gütersloh 1997