

# Neue Herausforderungen für die IW-Ausbildung

Autor(en): **Stettler, Niklaus**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): - **(2012)**

Heft 3: **Aus- und Weiterbildung = Formation de base et continue =  
Formazione di base e continua**

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-770105>

## **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.

# I. Aus- und Weiterbildung / *Formation de base et continue*

## Neue Herausforderungen für die IW-Ausbildung

Niklaus Stettler, Schweizerisches  
Institut für Informationswissenschaft,  
HTW Chur

**Schlaglichter auf die Welt der Information: Eine E-Mail war der entscheidende Stolperstein für Philipp Hildebrand. Eine E-Mail, die der Empfänger wahrscheinlich nie für besonders relevant erachtet hat. Eine E-Mail unter tausenden, sicher nie klassifiziert, eventuell sogar unmittelbar nach der Lektüre gelöscht – und doch so relevant, dass sie die Auslöserin für einen grösseren Umbau in der Führungsetage der Nationalbank werden konnte. Das kleine – und doch so öffentliche – Beispiel mag illustrieren, was sich hinter dem oft geäusserten Satz, wonach Information zum Gold unserer Zeit geworden sei, versteckt: Kleine, oft wenig beachtete Informationen haben in der vernetzten Welt immense Bedeutung erlangt. Es war kein inhaltsschweres Dokument, das die Welt verändert hat, sondern ein kleiner, versteckter und wenig beachteter Hinweis.**

Zweifellos, Dokumente mit Evidenzcharakter waren für Records Manager immer schon die grosse Herausforderung und auch immer schon besonders bedeutungsvoll. Gleichwohl meine ich, dass wir es hier mit einem Phänomen zu tun haben, das in gewissem Sinne neu ist. Denn tatsächlich war diese E-Mail kein geschäftsrelevanter Nachweis, sondern schlicht «privat» und in dem Sinne nicht einmal als «Handakte» zu verstehen. Hier aber wurde dieses Private nachträglich geschäftsrelevant.

Warum dieses Beispiel, das doch eigentlich sehr wenig mit unserer täglichen Informationsarbeit zu tun hat? Es sei hier die These in den Raum gestellt, dass aufgrund der Veränderungen, die die Dominanz der elektronischen Kommunikation mit sich gebracht hat, Objekte ins Zentrum des

Interesses gelangt sind, die in unserem klassischen Verständnis von Informationsarbeit kaum Beachtung gefunden haben. Der professionelle Umgang mit diesen Objekten erfordert neue Kompetenzen, die gezielt zu schulen sind.

Unabhängig davon, in welchem Bereich der ABD wir arbeiten, immer hat sich unsere Arbeit um zwei Kerntätigkeiten gruppiert:

- a) Wir haben uns darum bemüht, die Informationsqualität zu garantieren, indem wir ausgewählt und bewertet haben. Sei dies, indem wir in einer Bibliothek Bestandsmanagement betrieben haben, sei dies, indem wir als Dokumentalisten die relevanten Informationen für einen Kunden aufgetrieben oder als Archivare die Überlieferungsbildung durch Dossierbildung und Bewertung garantiert haben.
- b) Wir haben die ausgewählten und für relevant befundenen Objekte (Dokumente oder Dossiers) so organisiert, dass sie jederzeit zur Verfügung standen.

Beides – sowohl die Bewertung wie auch die Erschliessung (BibliothekarInnen mögen mir die archivlastigen Begriffe verzeihen) – zielten letztlich auf einzelne Informationsobjekte ab. Die Informationsobjekte waren klar abgrenzbar und konnten daher auch klar beschrieben werden. Die Objekte waren meist textlastig, inhaltsschwer, aussagekräftig und daher wichtig, meist auch verständlich.

Es gibt diese Objekte nach wie vor, und sie werden auch weiterhin einen Grossteil unserer Arbeit ausmachen. Daneben sehen wir uns aber zunehmend mit Objekten anderer Art konfrontiert. Man denke an einen Blogbeitrag, oder eben an eine «verstreute» E-Mail usw. Es sind dies Objekte, die eventuell für sich selbst

kaum Relevanz haben und doch einen wichtigen Teil eines Diskurses darstellen. Sie sind aber auch nicht so leicht in einen Kontext zu stellen, wie dies beispielsweise geschäftsrelevante Records sind, die die Records Manager Dossiers zugeordnet und erschlossen haben.

Offensichtlich ist dies bei Daten, wie sie z.B. von Google emsig gesammelt und ausgewertet werden. Doch auch jenseits dieser für die meisten von uns noch fremden Welt sind wir mit Objekten konfrontiert, die erst im Zuge der Nutzung zu Information werden. Erläutert sei dies anhand der zunehmend wichtiger werdenden visuellen Quellen. Bilder und Videos sind nicht mehr nur Illustrationen von Sachverhalten, die auch textlich beschrieben wären, sondern erzählen selbst «Geschichten» und prägen unsere Wahrnehmung der Welt. Hier aber funktioniert unser traditionelle Zugang zur Information nur beschränkt. Die Erschliessung von Bildern stellt eine grosse Herausforderung dar, da diese nur eingeschränkt verbal erschliessbar sind. Die Problematik ist allen, die ein Bildarchiv betreiben, hinlänglich bekannt – und ebenso bekannt ist, dass Bilder je nachdem, in welchem Kontext wir sie stellen, unterschiedliche Bedeutungen erlangen können. So ist es denn nicht nur das Einzelbild, das wichtig ist, sondern die grosse visuelle Fülle, die uns entgegnet.

Wesentlich effektiver – das erleben wir, wenn wir uns auf eine Bilddatenbank einlassen – finden wir das Gewünschte, indem wir die Bilder organisieren und organisiert darstellen. Dies geschieht möglichst nach zahlreichen unterschiedlichen Kriterien: Farben, Muster, Sujets, Orte, Zeit etc. Wir stellen fest, dass wir so aus der Masse die Qualitätsinformation, die wir gesucht haben, finden können.

Noch einmal: Warum diese Beobachtung? Wir sehen, dass wir mit neuen Medien konfrontiert sind, die einen andern Umgang erfordern: Das einzelne Objekt selbst scheint ein wenig in den Hintergrund zu rücken. Stattdessen beschäftigt uns die Masse der Objekte, die in ihrer multiplen Organisation Zugang zu den Einzelobjekten ermöglicht. In gewissem Sinne verlieren wir so die Kontrolle über unsere Objekte.

Ähnlich verlieren wir derzeit auch die Kontrolle über unseren zweiten Beitrag zur qualitativ hochwertigen Information: Tatsächlich stellt sich die Frage, wer die Erschliessung der Informationsobjekte künftig gewährleisten wird. Lange beanspruchten die InformationsarbeiterInnen hier ein gewisses Monopol, das jedoch je länger desto weniger realistisch eingefordert werden kann. Bibliotheken, die ihre Katalogdaten einkaufen, gehören heute ebenso zur Tagesordnung wie Bilder, die getaggt statt beschlagwortet werden, und selbst im rechtsrelevanten Bereich des Records Managements ist die Diskussion, ob nicht automatische Indexierung und Tagging die Metadatierung durch die Profis ersetzen könnten, eröffnet.

Schliesslich ist auch die Kontrolle über den Ort der Information infrage gestellt: Wo ist das Buch, das die Bibliothek ausleiht? Auf welchem Server sind die elektronischen Unterlagen, die das Archiv sichert? Noch vor wenigen Jahren war dies keine Frage: Qualitativ hochwertige Information muss an qualitativ hochwertigen Orten gesichert sein. Heute ist dies nicht mehr selbstverständlich. Von der elektronischen Zeitschrift, die physisch beim Verlag bleibt, bis hin zu Archivalien, die in der Cloud gesichert werden, ist verteilte Aufbewahrung zur Realität geworden. Die damit verbundene Problematik ist allen Informationsdienstleistern nur zu bewusst.

Fassen wir zusammen: Information ist in der vernetzten und wissensorientierten Welt, in der wir uns bewegen, zweifellos wichtiger geworden. Doch die Information hat ihr Gesicht verändert. Neben den klassischen Objekten wird sie zunehmend durch Daten, die erst in

ihrer Vernetzung an Bedeutung gewinnen und in unterschiedlichen Kombinationen verschiedenste Aussagen zulassen, repräsentiert.

Den Zugang zu dieser Information gewährt nicht die seriöse Erschliessung, sondern die semantische Zusammenführung von Tagging und Datenanalyse. Dynamisch entstehen neue «Objekte», die situationsbezogen aufgrund des Informationsbedarfs generiert werden. Selbstredend haben solche «Objekte» auch keinen definierten Ort, wo sie gesichert wären. Ihre Qualität bestimmt sich nicht zuletzt durch die Algorithmen, die sie bilden.

So steht ein Perspektivenwechsel an. Das Interesse hat sich von den real vorhandenen Informationsobjekten hin zu den potenziell, dynamisch erzeugbaren Informationseinheiten, die direkt auf die Informationsbedürfnisse der NutzerInnen zugeschnitten sind, zu verschieben. Doch wo ist in diesem neuen «Wertschöpfungsprozess» der Ort der InformationsspezialistInnen?

#### **Wohin geht die Informationsarbeit?**

So sind gleich mehrere Fundamente unserer Arbeit in den letzten Jahren bröcklig geworden. Erstaunlicherweise stellen wir fest, dass dies in allen Bereichen der Informationsarbeit beinahe gleichzeitig stattgefunden hat. Auch wenn wir aus unterschiedlichen Traditionen kommen und in der Welt der Informationsverwaltung unterschiedliche Funktionen übernommen haben, sind wir doch alle in ähnlicher Weise durch die neuen «Objekte» und die neuen Produktionsabläufe herausgefordert.

Dies beeinflusst die konkrete Informationsarbeit. Nicht dass ich behaupten möchte, die klassischen Informationsaufgaben würden von heute auf morgen wegfallen. Vieles wird bleiben. Nach wie vor wird es die klassischen Workflows der Informationsbeschaffung und -vermittlung geben, doch wenn heute wissenschaftliche Bibliotheken das Konzept der Patron Driven Acquisition diskutieren, dann hat sich doch Wesentliches verändert. Auswahl wie Teile der Katalogisierung werden hier an Kunden resp. Lieferanten der

Information delegiert. Die Bibliothek fungiert allenfalls noch als Mittlerin, nur noch beschränkt als Qualitätshüterin.

Jedoch: Auch wenn sich Arbeitsgänge verändern, auch wenn einzelne zentrale Aufgaben ausgelagert werden, heisst dies noch lange nicht, dass die professionelle Informationsarbeit obsolet geworden wäre. Im Gegenteil – letztlich sind die Funktionen, die wir mit unserer Arbeit gewährleistet haben, – aktueller denn je. Nach wie vor ist es ein Bedürfnis, dass NutzerInnen hochwertige Information erhalten. Nach wie vor braucht es Intermediäre, die ihnen die Auswahl ermöglichen und die Informationsobjekte zur Verfügung stellen.

Allein, während noch vor wenigen Jahren Auswahl, Bereitstellung und Sicherung in einer Hand waren, ist dies heute nicht mehr gegeben. Einzelne Elemente der Wertschöpfungskette sind an vor- oder nachgelagerte Instanzen delegiert worden, andere sind noch in der Schwebe. Insbesondere ist noch nicht geklärt, wer die Definition der Informationsobjekte übernimmt. Kann das tatsächlich der Nutzer, wie dies heute oft vorausgesetzt wird?

Was heisst dies nun für die Informationsarbeit selbst? Ich möchte die These in den Raum stellen, dass neben der klassischen Informationsarbeit, der konkreten Bearbeitung der Informationsobjekte, ein neuer Typ gefordert ist. Die Rolle des Intermediären wird dynamischer, unmittelbarer auf die Informationsbedürfnisse ausgerichtet. Eine ungeheure Flexibilisierung ist gefordert, die nicht zuletzt einen Blick auf das ganze Netz an möglichen Informationsbestandteilen voraussetzt.

In gewissem Sinne ist auch dies Auswahl und Erschliessung – doch neu eben situativ und ständig neue Information generierend. Wollen wir die Funktion des Intermediären, der die Qualitätsinformation bereitstellt, nach wie vor wahrnehmen – und dies ist nicht nur «Standespolitik», sondern schlicht eine gesellschaftliche Anforderung, da diese von niemand anderem wahrgenommen wird –, gilt es gezielt auf die neuen Anforderungen hin auszubilden.

### Auswirkungen für die Ausbildung

Informationsarbeit ist komplexer geworden. Folgerichtig daher, dass vor nunmehr 13 Jahren das Fachhochschulstudium Information und Dokumentation (heute Bachelor IW) lanciert worden ist. Wir haben in dieser Zeit zahlreiche InformationswissenschaftlerInnen ausgebildet. Fachkräfte, die ihren professionellen Beitrag leisten, um ihrem spezifischen Publikum Qualitätsinformation zur Verfügung zu stellen. Laufend wurden die Lehrinhalte den sich ändernden Anforderungen angepasst. Das Managen von digitalen Objekten – seien dies elektronische Records oder eBooks – hat im Studium grosse Bedeutung erlangt.

Aufgrund der oben beschriebenen Kontrollverluste sind die Informationsinstitutionen jedoch mit Herausforderungen konfrontiert, zu deren Bewältigung die Bachelors nicht ausgebildet sind. Vielleicht lassen sich die zusätzlich notwendigen Fähigkeiten und Kompeten-

zen auf die folgenden drei Themenbereiche zusammenfassen:

#### a) Technik:

Die Zusammenführung von Mikropublikationen zu neuen Informationseinheiten, die Verwaltung von verstreuten Informationen und das Generieren von Neuem in semantischen Informationssystemen erfordern technische Kompetenzen, die über das, was in einem Bachelorstudium vermittelbar ist, hinausgehen. Insbesondere ist es notwendig, dass gut ausgebildete InformationswissenschaftlerInnen in der Lage sind, zusammen mit TechnikerInnen neue Lösungen zu entwickeln.

#### b) Strategie:

Die neuen Objekte entstehen in Wertschöpfungsketten, die erheblich vom Gängigen abweichen. Damit sind zentrale strategische Fragen aufgeworfen: Welche Daten werden genutzt? Wie werden diese zur Verfügung gestellt? Welche Informationsbedürfnisse gilt es zu be-

friedigen etc.? Es sind dies Fragen, die einen Blick auf die gesamte Informationslandschaft der Institution verlangen. Nur so ist die Dynamisierung und Flexibilisierung, die wir beobachten, zu bewältigen. Auch diese strategische Sicht auf die Information kann im Bachelor nicht in genügender Tiefe vermittelt werden.

#### c) Management:

Schliesslich sind die Herausforderungen meist nur noch in grösseren, interdisziplinären Teams zu bewältigen. Projekt- und Change Management ist in einem Masse gefordert, das über den Bachelor hinausgeht.

Allen drei Bereichen gemeinsam ist, dass hier schneller Wandel mitgestaltet werden muss. In grösseren wissenschaftlichen Projekten, wie sie im Masterstudiengang gefordert werden, kann die Aneignung von Wissen und die darauf aufbauende Entwicklung von innovativen Lösungen ebenso erlernt werden wie das Bewältigen komplexer



## ORIGINALEN ZUKUNFT SCHENKEN

Mikroverfilmung und Digitalisierung erfüllen gerade im Informationszeitalter den wichtigen Auftrag, Information rasch zugänglich zu machen. Dort aber, wo bibliographisch wertvolle Exemplare erhalten oder Dokumente im Original archiviert werden müssen, stellt die Mengenentsäuerung eine unverzichtbare Maßnahme eines ganzheitlichen Bestandserhaltungskonzepts dar.

Ob gestern, heute oder morgen: Wo immer Geschichte geschrieben wird, Papier ist dabei. Wir beraten Sie gerne auf Ihrem Weg, Geschichte zu bewahren und Originalen eine Zukunft zu schenken.

[www.papersave-swiss.com](http://www.papersave-swiss.com)

**paper+save**  
swiss

Fragestellungen. Aus akademischen «HandwerkerInnen» werden so InnovationsträgerInnen.

### Bachelor und Master – eine notwendige Differenzierung von Fachkräften

Noch haben die Informationsdienstleister kein Berufsbild für die Masterabsolventen. So wie es einige Zeit gebraucht hat, bis sich in den Institutionen Stellenprofile für den Fachmann/die Fachfrau Information und Dokumentation resp. für die InformationsspezialistInnen etabliert haben, ist heute auch noch nicht klar, welche Position im Gefüge der Institutionen die MasterabsolventInnen einnehmen werden. Trotzdem drängt sich eine Differenzierung auf – gerade weil jetzt deutlich geworden ist, dass Informationsarbeit zunehmend komplexer geworden ist.

In den meisten Institutionen haben die Bachelors inzwischen einen festen Platz. Sie sind zuständig für komplexere Tagesaufgaben wie auch für das Entwerfen aktueller Problemlösungen und neuer Produkte. Sie brauchen einen starken praktischen Umsetzungsdrang, der auf einer seriösen Sichtung bereits vorhandener Best Practices beruhen kann und soll. Die Bachelors sind die tragenden MitarbeiterInnen für den täglichen Betrieb und dessen ständige Anpassung an die neuen Herausforderungen.

Wie oben dargelegt, ist die Informationswelt derzeit jedoch mit neuen Objekten, neuen Wertschöpfungsketten und neuen Technologien konfrontiert. Diese Herausforderungen zu bewältigen, erfordert spezielles Fachwissen – aber v.a. auch ein strukturiertes und koordiniertes Vorgehen, wie es nicht zuletzt in anwendungsorientierter wissenschaftlicher Arbeit gelernt werden kann. Dies soll zu systematischer und innovativer Problembewältigung befähigen.

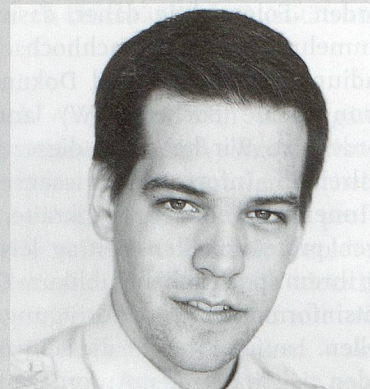
Mit der Veränderung der Informationslandschaft muss sich also auch das berufliche Gefüge in den Institutionen noch einmal ausdifferenzieren. Eben dies soll mit dem zusätzlichen Angebot erreicht werden.

Kontakt: niklaus.stettler@htwchur.ch

## PORTRAIT

### *Pouvez-vous nous décrire votre parcours professionnel?*

Passionné par les technologies de l'information et de la communication depuis toujours, j'ai d'abord obtenu un CFC de médiaticien et une maturité professionnelle commerciale. J'ai ensuite travaillé pour l'agence de presse LargeNetwork en tant que webmaster et spécialiste multimédia. Fasciné par l'émergence d'une «société de la connaissance», j'ai poursuivi mes études avec un bachelor en sciences de l'information à la HEG Genève. J'ai ensuite complété cette formation par un Master of Science in Business Administration (MBA), afin de me spécialiser dans l'information économique. Parallèlement à mes études, j'ai travaillé comme documentaliste-recherchiste à la Banque des règlements internationaux et comme secrétaire général suppléant de Bibliothèque Information Suisse. Je suis également Officier de renseignement dans l'Armée suisse (OTAN S2). Pour le futur, je prévois d'effectuer un 3e cycle en intelligence économique à l'Ecole de guerre économique à Paris.



Alain Mermoud

### *Quelle est votre activité actuelle?*

Après mon MBA, j'ai travaillé une année au Crédit Suisse comme spécialiste de l'information au sein de l'Economic & Business Information Center (EBIC). En tant qu'Information Broker, mon rôle consistait à collecter et diffuser de l'information sur des personnes, des entreprises et des thèmes, principalement à des fins de compliance et d'acquisitions. Aujourd'hui, je travaille pour le département Private Banking, où je suis chargé de veille et de communication.

### *Quels sont les aspects positifs de votre profession? Et les aspects qui le sont moins?*

Étant d'une nature assez curieuse, j'aime le côté «investigation» de la profession. Rechercher pendant des heures une information pertinente et rare, puis la transmettre à la bonne personne et au bon moment est un plaisir de fin gourmet! Ma plus grande motivation reste la satisfaction du client ou de l'utilisateur. Le métier peut toutefois avoir des côtés assez secs et répétitifs, et il souffre encore de vieux clichés qui prêteritent son image.

### *Où voyez-vous des difficultés/problèmes dans le domaine I+D?*

Dans l'économie privée, le spécialiste I+D est souvent perçu comme un coût dont le retour sur investissement est trop faible. La profession ne sait pas assez bien se vendre afin d'être crédible aux yeux du management, alors même que l'avènement d'une «économie du savoir» représente une opportunité unique pour la profession de se valoriser. alain.mermoud@gmail.com

## ABSTRACT

### *Les nouveaux défis de la formation en sciences de l'information*

L'information devient de plus en plus importante dans le monde en réseau et orienté vers le savoir qui est le nôtre. Une information qui a cependant changé de visage. Nous sommes face à un changement de perspective. L'intérêt s'est en effet déplacé des objets informationnels réels à des unités d'information que l'on peut créer et qui correspondent directement aux besoins en information des usagers. Où se situe dès lors le lieu des spécialistes de l'information dans ce nouveau «processus de création de valeur ajoutée»? Il y a 13 ans, la formation de niveau tertiaire en information et documentation était lancée pour répondre aux nouveaux défis. Elle n'a cessé depuis d'adapter ses contenus, notamment en raison des avancées technologiques (records électroniques, eBooks, etc.). Une adaptation qui porte sur trois domaines principaux, à savoir la technique, la stratégie et le management. Et un défi permanent au vu des innovations technologiques qui ne cessent de fleurir. (sg)