

Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken

Mitteilungen Nr. 94 September 2004

ISSN 0170-5598

Vorsitzender:

Dr. Jürgen Kaestner
Hessischer Landtag
Bibliothek
65022 Wiesbaden

Fax: 0611/350379

E-Mail: J.Kaestner@ltg.hessen.de

Redaktion:

Ingeborg Kieser
Thüringer Landesverwaltungsamt
Bibliothek
99423 Weimar

Fax: 0361/37737397

E-Mail: bibliothek@tlvwa.thueringen.de

Das Thema "Elektronische Juristische Information" wird uns in den nächsten Jahren ständig begleiten. In diesen Mitteilungen geben wir einen interessanten Aufsatz von Frau Dransfeld, Bibliothek des Landtags Nordrhein-Westfalen wieder, die eine kritische Bestandsaufnahme vornimmt.

In diesem Zusammenhang möchte ich auf die Virtuelle Fachbibliothek Recht, die von der Staatsbibliothek Berlin geplant wird, hinweisen. Die Webseite der Arbeitsgemeinschaft für juristisches Bibliotheks- und Dokumentationswesen (AJBD) <http://www.ajbd.de/vifarecht/vifarecht.htm> hat eine kurze Darstellung mit Hinweis auf weitergehende Materialien eingestellt. An einem Workshop im Juni in Berlin haben mehrere Behördenbibliotheken teilgenommen, um ihre Sicht des Informationsbedarfs einzubringen. In der Zukunft werden wir näher über dieses Projekt berichten.

Für ein geplantes Arbeitsheft suchen wir Hilfsprogramme, die uns bei der alltäglichen Arbeit mit Informationen unterstützen. Setzen Sie Makros, Skripte kostenlose Programme oder ähnliches bei der Automatisierung von Arbeitsprozessen im Umgang mit Katalogdaten, Volltexten, Neuwerbungslisten, Internetangeboten usw. ein, die Sie den Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung stellen könnten?

Bitte schicken Sie in diesem Fall eine Mail an mich J.Kaestner@ltg.hessen.de

Bitte beachten: Veränderte Ansprechpartner in der APBB

- **Anschriftenänderungen: Deutscher Bundestag – Bibliothek, mail: bibliothek@bundestag.de (bitte als Betreff APBB) angeben, Tel.: 030/227-33073**

- **Bestellung und Reklamationen Arbeitshefte: Bundesgerichtshof – Bibliothek, 76125 Karlsruhe, mail: pannier.dietrich@bgh.bund.de Tel.: 0712/159 5000**

- **e-mail-Verteiler: J.Kaestner@ltg.hessen.de**

Elektronische Angebote als Bereicherung, Konkurrenz oder Ersatz der herkömmlichen Angebote der Bibliotheken und Informationseinrichtungen? *

von Birgit Dransfeld

0. Einführung

Es hat sich vieles verändert in unseren Bibliotheken in den letzten Jahren.

Bibliotheksbenutzer müssen heute nicht mehr in die Bibliothek gehen, um ihre Angebote wahrzunehmen. Den Katalog können sie vom dienstlichen PC, ggf. sogar im Internet einsehen und die gewünschten Dokumente online bestellen. Die Bibliotheken machen ihre Neuerwerbungen oder thematischen Zusammenstellungen schnell und effektiv über das Intranet oder E-Mail-Verteiler bekannt, und die üblichen Informationsdienste auf Papier sind deutlich reduziert oder ganz aufgegeben worden.

Große elektronisch vermittelte Informationsbestände ergänzen die herkömmlichen Medien.

Über die komfortablere Aufbereitung der papiergebundenen Bibliotheksangebote hinaus haben viele Bibliotheken neue Medien in ihr Angebot aufgenommen. Den Anfang machten in den 90er Jahren die CD-ROM-Angebote der großen Verlage. In den Parlaments- und Behördenbibliotheken waren in diesem Segment vor allem Nachschlagewerke und Sammlungen der juristischen Verlage gefragt. Inzwischen bieten die Verlage in vielen Fällen die zunächst als CD-ROM-Produkte angebotenen Werke auch über das Internet an. Die Bibliothek braucht sie nicht mehr nur an bestimmten definierten Benutzerarbeitsplätzen zur Nutzung bereitzustellen, sondern kann sie über das Intranet von den angeschlossenen Arbeitsplätzen rund um die Uhr abrufbar machen. Hinzu kommen die Portale der großen Informations-Hosts. Seit sie mit benutzerfreundlichen Rechercheoberflächen via Internet angeboten werden, können wir sie ebenfalls unseren Kunden zur eigenen Recherche anbieten. Außerdem machen es sich viele Bibliotheken und Informationseinrichtungen zur Aufgabe, die für ihr Haus interessanten frei im Netz verfügbaren Dokumente oder thematischen Portale für ihre Kundschaft zu sammeln und als "virtuelle Bibliothek" in ihr Intranet- oder Internetangebot zu integrieren.

Eine kritische Reflexion des neuen Aufgabenfeldes erscheint angebracht.

Lohnen sich der Aufwand und die Kosten, die wir in die Erschließung und Einbindung der elektronischen Quellen stecken? Entspricht das vielfältige elektronisch verfügbare Angebot den Informationsbedürfnissen unserer Kunden? Diesen Fragen möchte ich im Folgenden vor dem Hintergrund der Erfahrungen im Referat Informationsdienste des Landtags NRW, zu dem die Bibliothek gehört, zu beantworten versuchen. Dazu möchte ich eingehen auf

- die Informationswünsche und –gewohnheiten unserer Kunden,
- die Strukturen und Spezifika der elektronischen Quellen und
- die Konsequenzen und Herausforderungen für die Informationsvermittlungsstellen.

1. Unsere Kunden - Informationsgewohnheiten ändern sich.

Der kurze Blick ins Internet prägt die Informationsgewohnheiten unserer Kunden.

Manche Mitarbeiter unserer Häuser fühlen sich völlig ausreichend informiert, wenn sie mit der Google-Ein-Wort-Klick-Methode ein paar interessante Notizen zu ihrer Fragestellung gefunden haben. Unter zeitökonomischen Gesichtspunkten ist ihre Suchstrategie sicher richtig, einem Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit kann sie allerdings nicht gerecht werden.

Erst wenn die schnelle Internet-Recherche erfolglos bleibt, kommen wir, die Informationsprofis in der Bibliothek bzw. Informationsstelle, ins Spiel. Bei Rechercheaufträgen an der Informationsvermittlungsstelle stellt sich oft durch Nebenbemerkungen heraus, woran Internet-Recherchen scheitern: Manchmal fehlen unseren Kunden die Kenntnisse über die effiziente Nutzung von Suchmaschinen. Manchmal überschätzen sie das Netz, indem sie vermuten, dass das, was sie dort nicht finden, gar nicht existiert. Häufig verbreitet ist auch der Glaube an die absolute Seriosität, Aktualität und Vollständigkeit der im Netz ermittelten Zufallstreffer. Oft wird übersehen, dass nicht alle Informationsquellen frei verfügbar ins Netz gestellt, sondern als Wirtschaftsgüter gehandelt und nur gegen Entgelt über das Internet abrufbar gemacht werden.

Trotz gelegentlicher Frustrationen über unsinnige, mit Werbung gespickte Trefferlisten, bildet für viele unserer Kunden die Internetrecherche inzwischen den Maßstab, an dem sie andere Informationswege messen.

Die Nutzung von Informationsportalen ist aufwändiger und anspruchsvoller.

Komplexere Strukturen zur eigenen Informationssuche werden nur zögerlich angenommen. Zwar wurde die Bereitstellung bzw. Freigabe der großen kostenpflichtigen Hosts und Informationsportale im Intranet in unserem Haus früher oft gefordert. Nachdem aber diese Freigabe erfolgt war, zeigte sich, dass der befürchtete exzessive Abruf kostenpflichtiger Dokumente und damit eine Kostenexplosion zu Lasten des Bibliotheksetats ausblieben. Auch die Inanspruchnahme der Informationsvermittlungsstelle ging aufgrund der Verbreiterung des Informationsangebots nicht zurück, eher im Gegenteil: es entstand größerer Beratungsbedarf.

Dem Schritt zur Suche in großen, in sich geschlossenen Informationspools, also z.B. in Dokumentenspeichern oder Dokumentnachweissystemen wie JURIS, GBI, in Gesetzessammlungen wie der Sammlung des Gesetz- und Verordnungsblattes NRW (SGV) oder "Recht für Deutschland" der Firma Makrolog, stehen nach unserer Beobachtung im Wesentlichen zwei Hinderungsgründe im Weg: die Unkenntnis über ihre Existenz bzw. ihren inhaltlichen Zuschnitt und ihre Benutzerführung. Aus dieser Misere helfen gegliederte Übersichten und Hilfetexte, die wir als Informationsvermittler anbieten, nicht heraus. Jeder kennt aus eigener Erfahrung die Ungeduld, sich mit immer neuen Gestaltungsvarianten von Informationspools befassen zu sollen und z.B. in den jeweiligen Hilfetexten nach den möglichen Bool'schen Operatoren und Trunkierungsmöglichkeiten und anderen Recherchemodi suchen zu müssen, bevor man endlich die Suche starten kann.

Lange Hilfetexte und Strukturen, die sich nicht mit einem Blick erfassen lassen, werden nur von Experten akzeptiert, für die sich die Einarbeitung lohnt. Für Personen, die sie nur gelegentlich nutzen wollen, sind sie eher verwirrend und frustrierend.

Höher als die Hürde der verwirrenden Gestaltung und des inhaltlichen Zuschnitts der diversen Informationspools ist die Barriere der notwendigen fachlichen und technischen Vorkenntnisse. Welche Informationsquelle eignet sich zur Verifizierung einer politischen Aussage? In welcher Publikationsform hat man die größten Chancen ein tagesaktuelles bzw. ein lange zurückliegendes Ereignis nachlesen zu können? Wie ermittelt man Daten und Fakten? Die erforderliche Informationskompetenz zur Beantwortung eines Informationsanliegens beginnt schon bei der Formulierung der Suchfragen: nicht jedes Thema ist stichwortfähig! Und sie endet bei den technischen Varianten des Downloadens oder Ausdruckens.

Die komplexeren Strukturen bilden für manche Nutzer eine Barriere, andere nutzen sie souverän und effektiv.

So ist eine wesentlich breitere Palette an Nutzungswünschen und –verhalten zu beobachten als noch vor einigen Jahren:

Manche unserer Kunden ignorieren die neue Informations-Infrastruktur und nutzen konsequent nur die vertrauten gedruckten Medien. Insbesondere bei den täglichen Arbeitsmitteln besteht bei dieser Klientel nach wie vor der Wunsch nach gedruckten Werken. Sie sind überzeugt, mit der Papierausgabe schneller und effektiver arbeiten zu können, als mit der elektronischen Ausgabe.

Diese Erfahrung hängt sicher nicht nur damit zusammen, dass die Benutzung der elektronischen Werke gewöhnungsbedürftig ist. Manche persönliche Arbeitstechnik ist im elektronischen Werk nicht nachvollziehbar. Das Lesezeichen an der relevanten Stelle im Buch oder die markierte Passage auf dem Arbeitspapier werden zwar in manchen elektronischen Werken als Funktion nachgebildet, diese Funktionen führen aber nicht zu einem vergleichbaren Lern- bzw. Merkeffekt bei ihren Nutzern, weil sie sinnlich nicht vergleichbar wahrgenommen werden können. Auch das beim wissenschaftlichen Arbeiten übliche vergleichende parallele Lesen in mehreren aufgeschlagenen Büchern und das "Quer"-Lesen lässt sich durch die elektronischen Angebote nicht richtig simulieren. Der große Vorteil der elektronischen Quellen, das punktgenaue, schnelle Aufrufen von Fundstellen, kann auch als eine ihrer Schwächen empfunden werden: man kann nicht mehr zufällig das Thema beachten, das rechts oder links von der gesuchten Information steht, und das ggf. anregen könnte zu neuen, weiterführenden Überlegungen. Unschlagbar sind die gedruckten Ausgaben natürlich auch in Besprechungen oder bei Außer-Haus-Terminen, wenn der PC nicht zur Verfügung steht oder wenn er aufgrund technischer Komplikationen ausfällt.

Auf der anderen Seite stehen diejenigen, die wir als Kunden ggf. nicht mehr persönlich kennen und die vielleicht die Bibliotheksräume noch nie betreten haben. Sie nutzen das elektronische Angebot im Intranet ganz selbstverständlich und kompetent und treten uns gegenüber bestenfalls dann in Erscheinung, wenn ein elektronisches Angebot vorübergehend nicht erreichbar ist. Aufgrund von Nutzungsstatistiken und Übersichten über die angeklickten elektronischen Quellen

lassen sich kaum Rückschlüsse auf ihren Informationsbedarf ziehen. Denn manche Aufrufe erfolgen versehentlich oder aufgrund falscher Suchfragen oder werden zum privaten Gebrauch getätigt. Als fundierte Grundlage für weitere Planungen sind Zugriffszahlen alleine also nicht geeignet. Im Interesse einer bedarfsgerechten Weiterentwicklung unseres Informationsangebots muss es uns gelingen, diese Anonymität zu überwinden und neue Kommunikationskanäle aufzubauen. Vielleicht können wir diese Klientel dann auch für unsere herkömmlichen Informationsbestände gewinnen.

2. Die elektronischen Informationsangebote – ein komplexes Arbeitsfeld

Das Angebot elektronisch verfügbarer Informationsquellen hat sich rasant vermehrt.

In den 90er Jahren des letzten Jahrhunderts war das Angebot der für uns interessanten elektronischen Dokumente noch relativ leicht übersehbar. Zumeist wurden CD-ROM-Ausgaben von bekannten Büchern, Hosts oder Textarchiven angeboten. In unserem Haus wurden sie über einen CD-ROM-Server im Hausnetz abrufbar gemacht. Das Hauptproblem der bei uns genutzten CD-ROMs war und ist ihre schlechte Benutzerführung. Außerdem entstand durch den Verwaltungsaufwand bei Lieferung und Einbindung in den Server ein gewisser Zeit- und damit Aktualitätsverzug.

Seit dem Ausbau von Informationspools im Internet spielen CD-ROMs als Informationsmedien nur noch eine nachrangige Rolle. Angebote über das Internet sind flexibler und aktueller, ihre Benutzerführung ist in der Regel besser und das Angebot wächst kontinuierlich, wenngleich nicht mehr so sprunghaft wie vor einigen Jahren. Die Nachfrage nach hochpreisigen Online-Informationen entspricht offenbar nicht den hochgesteckten Erwartungen der kommerziellen Anbieter.

Das Angebot elektronischer Informationen ist immer noch zu uneinheitlich strukturiert und unübersichtlich.

Die großen Informationsportale richten sich an eine Klientel in Wissenschaft, Forschung, Technik und Wirtschaft. Unser Informationsbedarf, der sich mehr auf regionale, politische, rechtliche und soziale Daten bezieht und nur zum kleineren Teil die genannten Inhalte der Portale betrifft, wird von ihnen jeweils nur in Ausschnitten abgedeckt.

Die meisten Portale präsentieren sich wie Gemischtwarenläden. Man findet bei ihnen einzelne interessante Artikel, der überwiegende Teil des Sortiments mag für andere Kunden von Interesse sein, zu unserem Nutzungsprofil gehören sie nicht. Außerdem kann es vorkommen, dass dieselben Produkte bei der Konkurrenz übersichtlicher präsentiert und billiger angeboten werden. Preisvergleiche sind nicht immer möglich, weil der eine Anbieter seine Produkte portionsweise anbietet, der andere en bloc. Auch das Ambiente des Portals, die Aktualität der Produkte, die Schnelligkeit der Navigation und der Komfort der Abrechnung des Gekauften spielen eine wichtige Rolle, insbesondere wenn sich Kundschaft zurecht finden soll, die nicht zu den Informationsspezialisten zählt.

Auch die Frage der Nutzungsrechte ist oft nicht befriedigend gelöst.

Bibliotheken wollen in der Regel nicht einzelnen Personen, sondern größeren Benutzergruppen, im Idealfall all ihren Benutzern den Zugang zu den Informationsquellen bieten. In unserem Haus haben wir deshalb bislang immer versucht, die Nutzungsrechte für die neu erworbenen elektronischen Quellen so zu vereinbaren, dass wir sie allen Mitgliedern und Mitarbeitern über das Intranet anbieten können.

Die Verträge der Anbieter gehen standardmäßig hingegen von Einzel-Platz-Nutzern aus oder von Mehr-Platz-Nutzern, für die sie gestaffelte Mengenrabatt-Angebote vorsehen. Die Angebote für Inhouse-Lösungen summieren sich dann zu grotesk hohen Preisen, die den Etat einer Bibliothek sprengen würden. Bei den oft zähen Vertragsverhandlungen muss erklärt werden, dass die neuen elektronischen Quellen von unseren Kunden nicht zur täglichen Dauernutzung benötigt werden und ein großer Teil der potenziellen Nutzer wahrscheinlich nie auf sie zugreifen wird. Vertragsvereinbarungen, die die Preise nach der Anzahl der möglichen parallelen Nutzung staffeln, sind insofern in der Regel leichter zu akzeptieren. Auch eine Abrechnung der Kosten aufgrund der tatsächlich erfolgten Zugriffe, wie bei Genios oder GBI praktiziert, entspricht unseren Verbrauchsgewohnheiten mehr. Wegen der Kostensicherheit sind aber auch Angebote akzeptabel, bei denen ein Kontingent an Dokumentzugriffen eingekauft wird und solange genutzt werden kann bis es verbraucht ist.

Die elektronischen Medien sind ein aufwändiges neues Arbeitsfeld geworden.

Unsere traditionelle Aufgabe in der Bibliothek, die Versorgung des Hauses mit Buch- und Zeitschriftenliteratur, also mit papiergebundenen Dokumenten, darf trotz dieser neuen Aufgaben nicht zurückstehen. Sie bleibt als Grundlage des eigenen Informationsangebots bestehen. Längst nicht alle relevanten Informationsquellen werden in elektronischer Form angeboten. Juristische Standardwerke, Essays und längere Abhandlungen zu einem gesellschaftlich relevanten komplexen Thema werden nach wie vor bevorzugt in Buchform veröffentlicht und genutzt. Wir machen auch die Erfahrung, dass das elektronische Aufrufen oder Herunterladen von Dokumenten von unseren Kunden als lästig empfunden und das Lesen am Bildschirm abgelehnt wird. Zeitschriftenumläufe und gedruckte Informationsdienste werden intensiver genutzt als dieselben Inhalte im Online-Angebot. Außerdem sind die online angebotenen Quellen nicht unbedingt identisch mit der gedruckten Ausgabe.

Wenngleich also gute Gründe für die Beibehaltung eines soliden, papiergebundenen Informationsbestandes sprechen, können wir in einigen Bereichen Abstriche machen. Bei Dokumenten, die nur der aktuellen Information dienen und nicht zum engeren Sammelgebiet zählen, muss zwischen der Beschaffung als Papierausgabe und der ggf. befristeten Verfügbarkeit über das Internet abgewogen werden. Viele Quellen müssen aber auch doppelt vorgehalten werden: Einerseits werden sie in gedruckter Form bzw. elektronisch auf dem eigenen Dokumentserver abgelegt, um sie dauerhaft für das eigene Haus verfügbar zu halten. Andererseits sollen sie im Online-Zugriff für die schnelle Informationsversorgung unserer Kunden bereit stehen. Diese zweigleisige Informationsstrategie ist arbeits- und kostenintensiv.

Auch die Frage der bibliothekarischen Bearbeitung der elektronischen Dokumente ist nicht unproblematisch. Welchen Aufwand wollen und können wir in die Erschließung von Dokumenten investieren, die im Netz frei angeboten werden oder für die wir Zugriffsrechte erworben haben? Was passiert, wenn diese Dokumente aus dem Angebot herausgenommen werden, wenn z.B. ihr Anbieter Insolvenz anmeldet? Und schließlich hat die Bibliothek auch eine archivistische Funktion: Können unsere Nachfolger in 50 Jahren die Themenfelder unserer Zeit noch rekonstruieren, wenn die heute gebräuchliche Hardware und die Funktionalität und Struktur des heutigen Internets nicht mehr existieren? Auf diese Entwicklungen haben wir keinen Einfluss, müssen sie aber einkalkulieren.

Die Aufgabe, die im Internet frei oder über ein kostenpflichtiges Portal angebotenen Informationsquellen für das eigene Haus zu finden, ggf. Zugriffsrechte zu erwerben, sie für die eigenen Kunden zu erschließen und ihre Veränderungen nachzuvollziehen ist spannend, gelegentlich aufregend und arbeitsintensiv. Wir sind in diesem Arbeitsfeld immer noch im Stadium des Erfahrungssammelns, des Lernens und der Erprobung. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek und Informationsvermittlungsstellen wird dabei eine hohe Innovations- und Qualifizierungsbereitschaft abverlangt.

3. Wege und Perspektiven der Informationsvermittlung

Unsere Aufgaben: Pfadfinder im Informationsdschungel.

Um unseren Kunden den Umgang mit der Vielfalt der elektronischen Informationsangebote zu erleichtern, müssen wir unsere Informationsinfrastruktur weiter ausbauen und verbessern.

- Große Informationsstellen gehen dabei den Weg, die verschiedenen Informationspools unter einer Recherche-Oberfläche zu einer virtuellen Bibliothek zu vereinen. Damit ersparen sie ihren Kunden das Navigieren zwischen unterschiedlich strukturierten Datenbanken. Solche Projekte sind aufwändig und rechtfertigen sich nur für große Verbünde.
- Andere Kollegen und Kolleginnen - zu denen auch wir im Landtag NRW zu rechnen sind - haben viel Energie in eine übersichtliche Präsentation der elektronischen Informationspools investiert. Solche Übersichten stoßen an ihre Grenzen, wenn das Angebot umfangreicher und komplexer wird, für dieselbe Frage verschiedene Wege der Informationsgewinnung existieren und die einzelnen Informationspools in sich auch noch mal eine eigene Recherchelogik erfordern.
- Wieder andere Kollegen berichten über gute Erfahrungen mit Schulungs- und Beratungsangeboten zur Stärkung der Informationskompetenz ihrer Kunden. Mit ihren Angeboten erreichen sie aber leider nur einen kleinen Kreis besonders Motivierter.

Alle diese Initiativen dienen dem Ziel, unsere Nutzer fit für die selbstständige Informationssuche zu machen.

Die Bibliothek im Spagat zwischen herkömmlichen und neuen Medien

Wie lässt sich abschließend die eingangs gestellte Frage nach dem Stellenwert der elektronischen Medien in unseren Bibliotheken beantworten?

Trotz aller aufgezeigter Probleme bezüglich Bearbeitungsaufwand, Kosten und Akzeptanz sind die neuen Medien eindeutig eine große Bereicherung bei der Verfolgung unseres Ziels, unseren Kunden und natürlich auch uns, ihren professionellen Informationsvermittlern, einen schnellen Zugang zu einem breiten Informationsspektrum zu eröffnen. Die Bibliothek mit ihrem soliden, passgenau auf die eigene Kundschaft ausgerichteten Fundus gedruckter Informationen können sie nicht ersetzen, aber ergänzen.

* Dieser Beitrag basiert auf einem Vortrag beim Fachkolloquium der Parlaments- und Behördenbibliothekare am 23.03.2004 beim 2. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek

Hinweis auf eine interessante Fortbildungsveranstaltung:

**Wissenswertes erkennen und effektiv nutzen:
Informations- und Wissensmanagement**

Termin: 10. und 11. Februar 2005

Ort: Berlin

Veranstalter: Initiative Fortbildung für wissenschaftliche Spezialbibliotheken und verwandte Einrichtungen e.V.

Die alltägliche Konfrontation mit Quantitäten von Informationen sowie mit unterschiedlichen Arten des Wissens fordert effektive Instrumente, um Relevantes schnell und sicher erkennen, suchen, finden und auswählen zu können. Informationsflut bei gleichzeitiger Informationsarmut und Spezialwissen bei gleichzeitigem Wissensverfall sind Kennzeichen unserer heutigen Gesellschaft. Es gilt also Qualitäten von Information und Wissen identifizieren zu lernen, was bei der Bewältigung beruflicher und sozialer Anforderungen immer unumgänglicher geworden ist.

Das gezielte Management von Informationsquellen und Wissensressourcen ist ein strategisch wichtiges Instrument für alle, die in Archiven, Bibliotheken, Dokumentationen, Museen oder verwandten Einrichtungen tätig sind, obwohl und weil gerade Informationsquellen und Wissensressourcen den Berufsinhalt darstellen. Durch Informationsund

Wissensmanagement werden nicht nur Sachkompetenzen, sondern auch individuelle und soziale Kompetenzen gefördert. Es kann hierarchisch oder punktuell angewandt werden, auf Einrichtungsebene oder auf Abteilungsebene, in Projektgruppen, im Lehrbereich oder als Einzelperson. Die Anwendung von Teilen nutzt dem Ganzen.

Programm:

Donnerstag, 10. Februar 2005

9:00 – 17:30 Uhr

Am 1. Tag vermittelt das Seminar Handwerkszeug für die **Verarbeitung von Information:**

- Definitionen von Zeichen, Daten, Informationen und Informationsmanagement.
- Ordnung – Wirtschaftlichkeit eines Grundprinzips.
- Qualitative Versorgung mit notwendigen Informationen – wie gewährleisten?
- Festlegung von Qualitätskriterien für das Auswählen von Information.
- Das Internet: Vom Chaos zur Ordnung – Wege des Findens – Suchmaschinen, Meta-Suchmaschinen, Kataloge – was ist wie aufgebaut, von wem und hat welche Inhalte?
- Wie und wofür suche ich Information? – Wege des Fragens und Verifizierens.
- Für wen suche und sammle ich Information? Der Kunde als „Informationsvermittler“.
- Wie und wann wird Information zu Wissen?

Freitag, 11. Februar 2005

9:00 – 16:30 Uhr

Der 2. Tag stellt das Instrument **Wissensmanagement** vor und gibt praktische Anwendungsanleitungen:

- Was ist Wissensmanagement überhaupt? Definitionen von Wissen und von Wissensmanagement.
- Ein Modethema oder eine Notwendigkeit?
- Wissensmanagement nicht allein als IT-Lösung, sondern mit dem Menschen im Mittelpunkt.
- Sensibilität schaffen für unsichtbares Kapital in sich selbst und bei anderen.
- Wissensressourcen erkennen, mobilisieren, steuern, erweitern, einsetzen und bewahren.
- Arbeitsentlastung, Verhinderung von Doppelarbeit, Förderung von Ideen – Wissensinhalte nutzen, Kenntnisse teilen.
- Wissensförderung durch und für die Kunden. Der Benutzer als Ressource.
- Umdenken lernen im Umgang mit verschiedenen Formen des Wissens.
- Zielorientierte Gestaltung von Wissensprozessen.

Die Teilnehmer des Seminars lernen Instrumente der Qualitätsentwicklung und Wege, um ihre Kompetenzen zu erweitern und im Arbeitsumfeld einzusetzen und zu teilen. Das Seminar schafft Möglichkeiten, das eigene Verhalten zu reflektieren, um Lösungen zu finden. Ziel ist es, deutlich zu machen, dass das effiziente Kanalisieren von Information und Wissen Zeit, Geld und Frust spart. Informations- und Wissensmanagement fördert die Kreativität sowie die Kollegialität und es verbessert die Kundenbindung.

Methoden/Medien

Arbeitsweise: Vortrag, gemeinsame Problemsammlung, Brainstorming, Arbeitsgruppen, Diskussion.

Arbeitsmittel: Flip-Chart, Pinnwand und Karten, Seminarunterlagen mit Bibliographie.

Internet: Erstellungsmechanismen und einzelne Suchmöglichkeiten. Adressverzeichnis in den Seminarunterlagen. Das Internet wird jedoch nur im Rahmen des Seminarthemas behandelt.

Referentin: Beate Habermann

Kommunikationswissenschaftlerin, Dokumentarin, Trainerin,
Hamburg

Kostenbeitrag : EURO 85,-- (early-bird Tarif bei Anmeldung bis 7. Januar 2005), danach : EURO 115,--

Anmeldung : bei Evelin Morgenstern - Initiative Fortbildung ... e.V. - c/o

ZLB - E-Mail : morgenstern@initiativefortbildung.de -

Fax : 0 30/8 33 44 78.

Wir haben im Carl Duisberg Haus, Lützowufer 6-9, 10785 Berlin, 10 Einzelzimmer (WC/Dusche, à EURO 40,-- pro Person/Nacht, inkl. Frühstück) für uns vormerken lassen. (Die Zimmer eignen sich auch für eine Doppelbelegung und kosten dann EURO 62,-- inkl. Frühstück). Bitte sagen Sie bei Ihrer Anmeldung zum Seminar an, ob Sie von diesem Angebot Gebrauch machen möchten. Unsere Option dort läuft am 7. Januar 05 ab.