

Bayerische Staatsbibliothek
Abt. Bayerische Bibliotheksschule

Ausbildung für die Laufbahn des höheren Bibliotheksdienstes
Lehrgebiet: Management: Leitung, Führung
Dozent: Dr. Ulrich Hohoff

Das Intranet als Forum der innerbetrieblichen Kommunikation in wissenschaftlichen Bibliotheken

Vorgelegt von:
Dipl.-Math. Kristina Hanig

Eingangsvermerk:
Handzeichen:

Kurs hD 2004/2006
Abgabedatum: 02. Dezember 2005
Datum des Vortrags: 13. Januar 2006

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Das Intranet – begriffliche und technische Klärung	1
3	Die innerbetriebliche Kommunikation	2
4	Das Intranet in wissenschaftlichen Bibliotheken	4
4.1	Einsatzmöglichkeiten	4
4.2	Vorteile	5
4.3	Nachteile	6
4.4	Kritische Bewertung	7
5	Das Intranet der Universitätsbibliothek Trier	9
6	Fazit	10
	Literaturverzeichnis	12

1 Einleitung

Die Kommunikation in einem Betrieb kann auf vielen verschiedenen Wegen erfolgen. Es gibt die direkte persönliche Kommunikation in Form von Mitarbeiter- oder Gruppengesprächen, Gespräche sowohl der Mitarbeiter untereinander als auch der Kommunikation zwischen der Führung und den Mitarbeitern. Diese Kommunikation wird auch als Face-To-Face-Kommunikation bezeichnet. Daneben gibt es die Kommunikation über das Telefon, die schriftliche Kommunikation per Brief oder Fax, das Schwarze Brett, die Mitarbeiterzeitung und viele andere Kommunikationsmöglichkeiten in Betrieben. Eine zunehmende Bedeutung hat die computergestützte Kommunikation erhalten. Dazu gehören z. B. die elektronische Post (im folgenden kurz: E-Mail) und das Intranet. In dieser Arbeit soll die Kommunikation über das Intranet eine zentrale Stellung haben.

Zunächst werden Begrifflichkeiten geklärt, sowohl des Intranets als auch der innerbetrieblichen Kommunikation. Nach dem Analysieren der Vor- und Nachteile eines Intranets erfolgt eine kritische Betrachtung speziell für wissenschaftliche Bibliotheken. Zum Abschluß wird kurz ein Anwendungsbeispiel eines Intranets in einer Universitätsbibliothek vorgestellt. Die Betrachtungen erfolgen hauptsächlich aus der Sicht der Leitung und Führung.

Wenn im folgenden von Mitarbeitern oder Vorgesetzten gesprochen wird, ist sowohl die weibliche und männliche Form gemeint.

2 Das Intranet – begriffliche und technische Klärung

Unter einem *Intranet* versteht man ein geschlossenes, nicht-öffentliches Computernetzwerk¹. Es basiert auf den gleichen Technologien wie das Internet. Die ersten Intranet-Entwicklungen tauchten Mitte der neunziger Jahre auf². Größere Aufmerksamkeit erlangte diese neue Entwicklung erst nach der Vorstellung auf der Computermesse Cebit 1997. Der Umfang eines Intranets kann von einem einfachen File-Server bis hin zu komplexen hoch entwickelten Systemen reichen. Typische Anwendungen eines Intranets sind

- elektronische Post (E-Mail),
- Message-Funktion,
- interne „Webseiten“,

- File-Server,
- FTP-Server,
- Warenwirtschaftssysteme,
- Diskussionsforen.

Als Hardware reichen vernetzte Computer aus, und je nach Größe des Intranets benötigt man verschiedene Server, Client-PCs, Router, Switches und entsprechende Verkabelung. Die meisten größeren Netzwerke sind heterogene Netzwerke, d. h., daß die Computer verschiedene Hardware und sehr häufig verschiedene Betriebssysteme haben. Deshalb muß man beim Einsatz von Software bedenken, daß sie möglichst plattformunabhängig arbeiten sollte. Um die Plattformunabhängigkeit zu gewährleisten, sind viele Dienste heutzutage so konzipiert, daß auf den Client-Rechnern nur Web-Browser benötigt werden.

Ein Intranet kann, muß aber nicht mit dem Internet verbunden sein. In diesem Falle ist es wichtig, den Zugang zum und vom Intranet abzusichern und entsprechend einzuschränken. Diese Zugangsbeschränkungen spiegeln die Abgrenzung des Intranets zum Internet wieder: es gibt einen anderen Adressatenkreis, einen organisatorischen Unterschied und eine andere Aufgabenstellung³. Das Internet ist an die anonyme Öffentlichkeit adressiert, informell organisiert und dient meist der öffentlichen Verbreitung allgemeiner Informationen⁴. Hingegen darf und kann auf ein Intranet, das hauptsächlich betriebsinterne Informationen enthält, lediglich durch Betriebsangehörige zugegriffen werden. Das setzt eine starke betriebliche Kontrollstruktur voraus, d. h. der Zugriff und auch der Inhalt müssen regelmäßig kontrolliert werden.

Der Nutzen des Intranets entsteht durch die Art und Organisation seines Inhalts. Bei entsprechender Anwendung kann das Intranet als Instrument der innerbetrieblichen Kommunikation eingesetzt werden. Aber vor der Einführung müssen die innerbetrieblichen Kommunikationsbedürfnisse, -prozesse und -strukturen analysiert und die Kommunikationsprozesse und -strukturen neu definiert werden⁵.

Das nächste Kapitel gibt einen kurzen Überblick über innerbetriebliche Kommunikation aus der Sicht von Führungspersonal.

3 Die innerbetriebliche Kommunikation

Nichts ist für den Erfolg eines Betriebes und das Wohlbefinden in einem Betrieb wichtiger als eine gut funktionierende Kommunikation. Unter innerbetrieblicher Kommunikation versteht man jede Kommunikation, an der mindestens zwei Betriebsangehörige bzw. Personen und Kommunikationsinstrumente eines Betriebes

als Kommunikator und Adressat beteiligt sind⁶. Jedes Gespräch, sowohl Führungs-, Beurteilungs- und auch Personalentwicklungsgespräche, Mitarbeitermagazine, das Schwarze Brett und die E-Mail-Kommunikation gehören dazu, d. h. jede Abgabe, Übermittlung und Aufnahme von Informationen.

Die Direktion muß erkennen, wie wichtig eine optimale Kommunikation für den Erfolg ist und sie muß für ein angemessenes Kommunikationsverhalten sorgen, d. h. eine Art Rahmen vorgeben, denn Kommunikation ist eine wichtige Führungsfunktion und -aufgabe. Das Kommunikationsverhalten sollte zum einen effektiv sein, indem Orientierung gegeben wird und zum anderen effizient sein, d. h. klare, präzise und unmißverständliche Informationen vermitteln.

Zunächst muß die Leitung entscheiden, ob sie eine Information weiterleiten oder nur selber nutzen möchte. Wenn sie sich für die Weiterleitung an die Mitarbeiter entscheidet, muß sie sich überlegen, für welche Gruppe von Mitarbeitern diese Information relevant ist und in welcher Form dann die Übermittlung erfolgen soll. Gerade die Art der Übermittlung ist für das Auffassen der Information durch die Mitarbeiter entscheidend. Eine persönliche Besprechung (Face-To-Face) mit der Teilnahme der relevanten Mitarbeiter ist zweifelsohne eine der besten und erfolgreichsten Kommunikationsmöglichkeiten, da man direkten Kontakt hat, unmittelbar auf Fragen reagieren kann und die richtige Auffassung sicherstellen kann. Entscheidet die Direktion aber, daß sich der Aufwand des Zusammenrufens der Mitarbeiter nicht lohnt, wird sie die Information vielleicht eher computergestützt, also z. B. per E-Mail oder im Intranet verbreiten. Auch wichtig für ihre Entscheidung ist, ob sie unmittelbar eine Reaktion in Form von Kommunikation oder in Form von Veränderung der Handlungen der Mitarbeiter erwartet. Deshalb sollte sie sich über die Ausrichtung der Kommunikationsprozesse Gedanken machen, die für die Erreichung der Betriebsziele wichtig sind. Dafür muß also eine Art Orientierung für die Handlungen der Mitarbeiter gegeben werden⁷.

Die Direktion trifft also alle Entscheidungen zum Kommunikationsverhalten im Betrieb. Nicht zuletzt darf sie ihre Kontrollaufgabe nicht vergessen. Diese Kontrolle darf aber nicht zum Unbehagen der Mitarbeiter führen, sondern muß als unternehmerisches Verhalten akzeptiert werden. Einen großen Einfluß auf die Gestaltung der Kommunikation hat auch die Struktur des Betriebs, die sich beispielsweise durch die Anzahl der Mitarbeiter und Führungskräfte auswirkt. Ebenso ist zu beachten, daß jeder Mitarbeiter einen anderen Bedarf an Kommunikation hat, da sie sich mit unterschiedlichen Aufgaben befassen und auch unterschiedliche Qualifikationen haben. Es muß also für jeden Mitarbeiter die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort in bedarfsgerechter Form zur Verfügung stehen.

Eine Kommunikation, die von der Führung ausgeht, sollte sich an die Erfolgsfaktoren von Kommunikation anlehnen. Diese wären Schnelligkeit im Sinne von Frühzeitigkeit, Notwendigkeit, Genauigkeit, also keine Redundanz, aber Vollständigkeit und Nachhaltigkeit im Sinne von Reproduzierbarkeit und Archivierbarkeit von Informationen. Dahinein spielt auch Vertrauen und Offenheit. So ist es u. a. möglich, Gerüchte abzuwehren, zu steuern und zu gewichten.

Führungskräfte haben eine Informations- und eine Motivationsfunktion, d. h. Mitarbeiter können motivierter sein, je besser die Qualität der Kommunikation ist und das trägt zum Erfolg des Betriebes bei. In jedem Fall sollten Führungskräfte beispielhaft kommunizieren.

Im folgenden Kapitel wird speziell das Intranet als ein Kommunikationsmittel untersucht, denn dieses hat einen anderen Kommunikationsauftrag als z. B. das Schwarze Brett oder eine Mitarbeiterzeitung.

4 Das Intranet in wissenschaftlichen Bibliotheken

4.1 Einsatzmöglichkeiten

In vielen wissenschaftlichen Bibliotheken Deutschlands sind schon Intranets vorhanden. Diese sind unterschiedlich gut ausgebaut und unterscheiden sich damit auch in ihrer Nutzbarkeit. Da Dienste wie E-Mail und Mailinglisten meist über zentrale Rechenzentren angeboten werden, möchte ich diese nicht weiter untersuchen. Des weiteren beziehe ich die Bibliothekssoftware und internen Datenbanken, die auch zum Intranet gehören, nicht in meine Betrachtungen ein, da sie für die innerbetriebliche Kommunikation nicht ausschlaggebend sind.

Unter den zahlreichen Einsatzmöglichkeiten ist die Bereitstellung von Informationen für den Arbeitsprozeß in Bibliotheken eine der wichtigsten. Dazu gehören u. a. Handbücher, Arbeitsanleitungen, Statistiken, Protokolle, fachliche Linklisten, Organigramme, Informationen zu Fortbildungen, Projektdokumentationen (Leitfäden, Probleme), Lieferantenlisten, Termine, Thekeneinsatzpläne, Telefon- und E-Maillisten, interne Stellenausschreibungen, Formulare, Schulungsmaterial, Wegweiser für neue Mitarbeiter und Newsletter. Damit kann man eine gemeinsame Basis an Informationen und Wissen schaffen, die jederzeit für die entsprechenden Mitarbeiter zugänglich ist. Außerdem kann man dadurch Dokumente über längere Zeit archivieren, Veränderungen im zeitlichen Verlauf festhalten und die Gültigkeit der Daten steuern.

Eine interaktive Einsatzmöglichkeit in wissenschaftlichen Bibliotheken sind elek-

tronische Diskussionsforen, die z. B. Chats oder Newsgroups sein können.

4.2 Vorteile

Das Intranet ist eine exzellente Plattform für die Verbreitung von internen Informationen. Die Mitarbeiter haben einen schnellen Zugriff auf einen großen Umfang an Daten und Informationen, die permanent verfügbar sind, d. h. sowohl aktuelle als auch archivierte. Es ist also eine gute Unterstützung der betrieblichen Dokumentation. Durch die Archivierung sind Prozesse und Entscheidungen in der Bibliothek zu jedem Zeitpunkt nachvollziehbar. Die Informationen sollten benutzergerecht und zielgruppengerecht aufbereitet werden und durch strukturierte Suchen leicht auffindbar sein. Das alles führt zu einer Optimierung der Informationstransparenz und des Informationsflusses unter den Mitarbeitern und zwischen Führung und Mitarbeitern. Die Leitung, sei es die Direktion, Abteilungsleiter, Sachgebietsleiter oder Projektgruppenleiter kann Informationen zeitnah an die betreffenden Mitarbeiter geben. Umgekehrt erhält auch die Führung Informationen von ihren Mitarbeitern. Die Weitergabe von Information in einer wissenschaftlichen Bibliothek unter allen dort Beschäftigten ist ein wichtiger Teil der Kommunikation.

Arbeitsprozesse können beschleunigt werden, da umständliches Suchen in Aktenablagen nicht mehr nötig ist. Nicht jeder Mitarbeiter muß seine eigene Sammlung an Arbeitsinformationen anlegen. Es läßt vermuten, daß es daher einen geringeren Papieraufwand gibt. Die Belastung anderer Mitarbeiter oder anderer Abteilungen durch immer wiederkehrende Fragen entfällt, indem auch diese Informationen im Intranet bereitgestellt werden können.

Zu dem ist der Zugang zum Intranet sehr einfach. Die Benutzung der internen „Webseiten“ erfolgt über Web-Browser, die universelle Clients sind. Den Umgang mit ihnen kennen die meisten Mitarbeiter vom Internet. Daher sind lange Schulungen nicht nötig, da gerade Bibliothekare nicht erst den eigenverantwortlichen Umgang mit bereitgestellten Informationen lernen müssen, denn das kann man bei dieser Berufsgruppe voraussetzen.

Wie oben erwähnt, gibt es in einigen Bibliotheken Diskussionsforen oder ein Schwarzes Brett im Intranet. Darüber ist die Interaktivität der Kommunikation gegeben. Mitarbeiter können selber entscheiden, ob sie sich an der Kommunikation beteiligen möchten.

Bei richtiger Strukturierung und guter Akzeptanz bietet das Intranet viele Vorteile.

4.3 Nachteile

Bei der Einführung eines Intranets weiß man noch nicht, ob sich der Arbeitsaufwand rentiert. Das liegt daran, daß der Nutzen nur schwer meßbar ist. Man muß in jedem Fall die Bedürfnisstruktur, also die Informationsbedürfnisse der einzelnen Mitarbeitergruppen analysieren. Gerade nach der Neueinführung kann das Intranet noch einen schweren Stand haben. Es muß erst von den Mitarbeitern akzeptiert werden. Sie müssen motiviert werden, die neue Möglichkeit des Informationsaustauschs und der Kommunikation auch zu nutzen. Dafür müssen die Mitarbeiter selber aktiv werden und sich die Informationen holen. Die Leitung bzw. die für den Inhalt zuständigen Personen müssen sicherstellen, daß diese Informationen auch vollständig sind. Wichtiges kann leicht unbeachtet bleiben, wenn die Mitarbeiter nicht regelmäßig nachschauen. Das kann bei Personen mit PC-Ängsten oder fortschritthemmenden Einstellungen zum Problem werden. Sie werden durch diese Art der Informationsweitergabe nicht erreicht. Ebenso sollte darauf geachtet werden, daß die Mitarbeiter nicht in einer Informationsflut ersticken, d. h. die Person oder die Personen, die für den Inhalt zuständig sind, müssen nicht nur die Zeit aufbringen, ihn einzustellen und ständig zu pflegen, sondern auch die Auswahl und Tiefe der Information beurteilen können. Datengräber sollten vermieden werden. Darin steckt viel Arbeitszeit. An der Wartung und der laufenden Aktualisierung sind mindestens zwei Personen (technisch/inhaltlich) je nach Umfang und Größe des Intranets beteiligt. Auch muß überlegt werden, wie die Mitarbeiter von Aktualisierungen erfahren, beispielsweise über einen Hinweis per E-Mail, Message oder in einer Besprechung. Gerade bei einem sehr großen Intranet kann man sich leicht verlieren und übersieht vielleicht Aktualisierungen.

Ein durchaus sehr wichtiger Aspekt ist die Zugänglichkeit. Hat wirklich jeder Mitarbeiter der Bibliothek die Möglichkeit das Intranet zu nutzen? Dafür ist ein Computerarbeitsplatz oder ein für mehrere Mitarbeiter erreichbarer Terminal nötig, sonst kann eine Wissenskluft zwischen den Mitarbeitern entstehen.

Das Intranet hat eine geringe soziale Präsenz. Es muß in jedem Fall von zwischenmenschlicher Kommunikation oder anderen Kommunikationsmedien unterstützt werden. Zum Beispiel ist die Nutzung des Intranets für Weiterbildungen zu überdenken, da der persönliche Kontakt mit den Lehrenden wichtiger für den Lerneffekt sein kann.

Es gibt also nicht nur Vorteile des Intranets, aber einige der Nachteile lassen sich bei genauerer Planung besser kontrollieren.

4.4 Kritische Bewertung

Das Intranet ist heutzutage ein sehr verbreitetes Medium der innerbetrieblichen Kommunikation. Anhand der vielen Vorteile kann man es sicherlich jeder wissenschaftlichen Bibliothek empfehlen. Die Entscheidung für ein Intranet muß von der Direktion getroffen werden. Dabei muß auch gleich über den Umfang und die Struktur entschieden werden, weil dadurch die Vor- und Nachteile gesteuert werden können.

Um ein Intranet zu erstellen, muß man erst ein Konzept mit einer logischen Struktur entwickeln, bei dem es klar formulierte Ziele gibt. Dafür müssen mehrere Abteilungen (z. B. Leitung, EDV-Abteilung, Öffentlichkeitsarbeit) zusammenarbeiten. Mit der Festlegung der Ziele wird der Umfang des Intranets bestimmt, d. h. ob es nur zur Informationsbereitstellung genutzt werden soll oder auch zur Diskussion in Foren. Soll also das Intranet eine Interaktionsmöglichkeit haben?

Um ein Diskussionsforum sinnvoll zu nutzen, ist eine große Anzahl aktiver Teilnehmer notwendig. Doch dafür muß die Leitung die Mitarbeiter ausreichend motivieren und für Schulungen sorgen, sonst besteht die Gefahr des Einschlafens. Zusätzlich ist es notwendig, die Informationen aus den Foren zu archivieren und für die entsprechenden Stellen aufzubereiten, z. B. Vorschläge an die Leitung oder andere zuständige Personen weiterleiten. Der dafür geleistete Mehraufwand kann den Nutzen der verbesserten Kommunikation in den Foren leicht übersteigen. Andererseits ist es für das Betriebsklima förderlich, wenn Mitarbeiter bei Problemlösungen öffentlich mithelfen können und ihr Anteil an der Lösungsfindung stärker bekannt wird. Durch betriebsöffentliche Diskussion können auch diejenigen erreicht werden, die sonst nicht von dem Problem erfahren hätten, sich aber trotzdem dafür interessieren und wertvolle Beiträge leisten können. Außerdem bietet eine gemeinschaftliche Lösungsfindung einen positiven Synergieeffekt und eine stärkere Motivierung der Mitarbeiter. Wenn so ein Diskussionsforum allgemein akzeptiert ist, kann es auch die Kommunikation von den Mitarbeitern zur Führung verbessern: Probleme und Vorschläge können so relativ unkompliziert an die Direktion herangetragen werden, die sonst nur in kleinstem Kreis, nur mit dem direkten Vorgesetzten oder gar nicht diskutiert würden. Dies birgt allerdings auch Gefahren in sich. Einzelne Mitarbeiter könnten das Forum für übertriebene Selbstdarstellung mißbrauchen oder andere Kollegen in negatives Licht rücken. Das kann zu schwer kontrollierbaren Überschreitungen des Kompetenzbereiches führen, so daß die Diskussionsergebnisse wertlos oder sogar kontraproduktiv sein können. Nicht zuletzt werden durch ein öffentliches Diskussionsforum Vorgesetzte leichter angreifbar, insbesondere dann, wenn die Möglichkeit einer anonymen Diskussion gegeben ist. Das ist eine Maßnahme zur Un-

terdrückung von Statureinflüssen und zur Senkung der Hemmschwelle für die Beteiligung an einer Diskussion, die es leichter macht, Mißstände aufzudecken, aber auch von mangelndem Vertrauen innerhalb des Betriebes zeugt. In jedem Fall sollte von privaten Diskussionen im Intranet Abstand genommen werden, denn es ist immerhin ein Arbeitsmittel und nicht zur Unterhaltung da. Ein Intranet-Diskussionsforum läßt sich dann sinnvoll einsetzen, wenn die Anzahl der Mitarbeiter so hoch ist, daß persönliche Diskussionen nur schwer zeitlich und räumlich zu organisieren sind. Das trifft insbesondere dann zu, wenn der Betrieb mehrere räumlich stark getrennte Abteilungen (z. B. im Ausland) hat. In wissenschaftlichen Bibliotheken ist das jedoch kein Hindernis. Die Mitarbeiter einer Abteilung sehen sich häufig mehrfach am Tag und können meist selbst kurzfristig gemeinsame Arbeitstreffen vereinbaren. Selbst dort, wo die Bibliothek mehrere Zweigstellen hat, lassen sich Probleme oft direkt diskutieren. Eine Intranet-Diskussion wäre vielleicht im Einzelfalle sachlicher und effizienter, aber das funktioniert nur, wenn diese Foren regelmäßig genutzt werden, und dann ist der von allen zu leistende regelmäßige Aufwand relativ hoch im Vergleich zum sporadischen Nutzen.

Die Vermittlungskraft bei einer Intranet-Kommunikation kann emotional erheblich herabgesetzt sein, denn die Kommunikation ist unpersönlicher und oberflächlicher. Man kann kein Kopfnicken, Kopfschütteln oder Lächeln bemerken und auch nicht am Ton ausmachen, wie etwas aufzufassen ist. Im Mittelpunkt steht die Konzentration auf den Inhalt der Kommunikation, nicht die Art und Weise.

Wenn das Intranet als Medium zur Bereitstellung von Information genutzt werden soll, dann muß die Direktion festlegen, welche Daten dort zur Verfügung stehen sollten und wer für die inhaltliche Pflege und Aktualisierung zuständig ist. Durch gezielten Einsatz kann der Informationsfluß verbessert werden. Die Direktion kann so einen Teil ihrer Informationsbringschuld an das Intranet abgeben, so daß allerdings die Mitarbeiter eine Informationsholschuld haben. Sie werden damit vom passiven Informationsempfänger zum aktiven Kommunikator, da sie entscheiden, welche Informationen für sie wichtig sind. Für die Inhaltsbetreuer entsteht die Aufgabe, die Informationen für die Allgemeinheit aufzubereiten, d. h. sie müssen die Auswahl der Informationen treffen und sie geeignet präsentieren. Auch der Vorgesetzte nutzt das Intranet, um Informationen über seine Mitarbeiter und Feedback von seinen Mitarbeitern zu bekommen. Er darf aber nicht seine Kommunikationspflicht an das Intranet abgeben. Er muß weiterhin großen Wert auf zwischenmenschliche Kommunikation legen. Die Wichtigkeit von Mitarbeitergesprächen und vertrauensvoller Kommunikation kann und sollte durch das Intranet nicht herabgesetzt werden.

Das Intranet kann dazu genutzt werden, Geschäftsgänge in der Bibliothek trans-

parenter zu machen, so daß z. B. neue Mitarbeiter oder Vertreter leichter einzuarbeiten sind. So wäre es sehr hilfreich, wenn Fachreferenten ein Sammelleitbild für ihr Fach schreiben und es im Intranet hinterlegen.

Insgesamt wird das Intranet in wissenschaftlichen Bibliotheken momentan wohl eher als Informationsmittel genutzt werden.

5 Das Intranet der Universitätsbibliothek Trier

Die Universitätsbibliothek Trier hat seit 1997 ein Intranet. Es war die Idee und Eigenentwicklung eines Fachreferenten zur Optimierung des eigenen Geschäftsganges. Zunächst lag ein Schwerpunkt auf der Abteilung Erwerbung und Erschließung, da der Fachreferent in dieser Abteilung mitarbeitet. Es war der Wunsch nach einer Sammlung geordneter Arbeitsanweisungen, der das Vorhaben vorantrieb.

Später hat auch die Bibliotheksleitung diese neue Entwicklung aufgegriffen, neu organisiert und geordnet. Zunächst war eine Weiterentwicklung schwierig, da ein gemeinsames Konzept gefunden und die Unterschiedlichkeit der Bedürfnisse nach Information vereinbart werden mußte. Die technische Betreuung liegt nun bei der EDV-Abteilung. Inhaltlich wird es von einer Mitarbeiterin der Geschäftsstelle betreut. Das Intranet dient heute dem Ablegen aller Dokumente, die in bibliotheksinernen Sitzungen erstellt wurden, wie z. B. Protokollen, Planungen, Regelungen, Analysen, Vorlagen, sowie Dienst- und Arbeitsanweisungen, Statistiken, Informationen über Neuerungen und Veränderungen, Linksammlungen, Informationen des HBZs⁸ und Formularen für Urlaubs- bzw. Freizeitausgleichsanträge.

Besonders geschätzt wurden die klaren, kurzen Informationswege mit neuen Suchmöglichkeiten, die das schnelle Auffinden, die Aktualität und den einheitlichen Stand der Information für alle Mitarbeiter garantieren. Das Intranet ist nicht mehr wegzudenken. Dennoch nutzen bisher nicht alle Abteilungen das Intranet in gleicher Weise, wodurch teilweise vielleicht kein zufriedenstellender Informationsaustausch möglich ist.

An der Universitätsbibliothek Trier hat man sich verständigt, daß das Intranet eher ein Informationsmittel, ein „bibliothekarischer Werkzeugkasten“ sein soll, da die E-Mail-Kommunikation über das Rechenzentrum geregelt ist, der Novell-Server eine Message-Funktion hat und Diskussionsforen aufgrund der geringen Betriebsgröße nicht erwünscht waren. Zudem sind alle Bibliotheksmitarbeiter an einem Ort, d. h. es können auch kurzfristig Besprechungen angesetzt werden oder man geht selber ins Büro des Kollegen, mit dem man sprechen möchte. Des weiteren gibt es eine starke Kommunikation über E-Mail und Message-Funktion. Die Face-To-Face-

Kommunikation steht hier aber weiter im Vordergrund stehen und wird als das wichtigste Kommunikationsmittel betrachtet.

Mit der Umstellung des Bibliotheks-Intranets auf das in der Universität eingeführte Content-Management-System wird mit den bisherigen Erfahrungen auch ein neues inhaltliches Konzept erarbeitet werden.

6 Fazit

Wie in Abschnitt 4.2 erwähnt, hat das Intranet in wissenschaftlichen Bibliotheken viele Vorteile und einen großen Nutzen. Demzufolge würde man sofort sagen, daß man mit der Einführung eines Intranets nur zugewinnen kann.

Die Einführung von Diskussionsforen ist meiner Meinung nach abhängig von der betriebsinternen Diskussionskultur der jeweiligen Bibliothek. Besteht die Möglichkeit, daß die Mitarbeiter diese Art von Kommunikation annehmen und es nicht einschlafen lassen oder mißbrauchen? Oder gehen sie doch lieber einfach schnell ins Nachbarbüro für eine schnelle Face-To-Face-Kommunikation? Die Nachteile eines solchen Forums sind auf jeden Fall nicht zu vernachlässigen (siehe Abschnitt 4.3 und 4.4). Insofern kann man vielleicht auf die Interaktion im Intranet einer wissenschaftlichen Bibliothek noch verzichten.

Ich sehe das Intranet in wissenschaftlichen Bibliotheken hauptsächlich als Informationsmittel, sofern die E-Mail und Message-Funktion über andere Systeme geregelt ist.

Anmerkungen

¹Vgl. [4], S. 87

²Vgl. [6], S. 7

³Vgl. [8], S. 86

⁴Ebenda.

⁵Vgl. [8], S. 117

⁶Vgl. [8], S. 57

⁷Vgl. [5]

⁸Die UB Trier gehört zum Hochschulbibliothekszenrum Nordrhein-Westfalen.

Hiermit erkläre ich, daß ich diese Arbeit selbständig und ohne fremde Hilfe verfaßt habe.

München, 02. Dezember 2005

Kristina Hanig

Literatur

- [1] Bartram, Peter: *Die innerbetriebliche Kommunikation: Ihre organisatorische Gestaltung und ihre unregelmäßige Entwicklung im Betriebsgeschehen*, Erich Schmidt Verlag, Berlin, 1969.
- [2] Block, Carl Hans: *Das Intranet: Die neue Informationsverarbeitung*, expert verlag, Renningen, 2003.
- [3] Fidrich, Peter: *Kommunikationssysteme mit Strategie: Planen, Entscheiden und Optimieren*, Vieweg-Verlag, Wiesbaden, 2004.
- [4] Hoffmann, Claus: *Das Intranet: Ein Medium der Mitarbeiterkommunikation*, UVK, Konstanz, 2001.
- [5] Hunnius, Gerhard: *Innerbetriebliche Information und Kommunikation*, Wirtschaftsverlag Bachem, Köln, 2000.
- [6] Lienemann, Gerhard; Dördelmann, Frauke: *Intranets: Konzeption, Sicherheit und Realisierung*, Verlag Heinz Heise, Hannover, 2003.
- [7] Plieninger, Jürgen: *Ein Intranet erstellen*, Hrsg. Berufsverband Information Bibliothek / Kommission für One-Person Librarians, 2003,
<http://www.bib-info.de/komm/opl/pub/check2.pdf>.
- [8] Rommert, Frank-Michael: *Hoffnungsträger Intranet: Charakteristika und Aufgabe eines neuen Mediums in der internen Kommunikation*, Verlag Reinhard Fischer, München, 2002.
- [9] Steiner, Roland: *Intranet für das Bibliothekssystem der Uni Tübingen*, 2001,
[http://w210.ub.uni-tuebingen.de/
dbt/volltexte/2003/929/html/tbi2001_1.htm#steiner](http://w210.ub.uni-tuebingen.de/dbt/volltexte/2003/929/html/tbi2001_1.htm#steiner).
- [10] Wolf, Georg: *Leiten und Führen in der öffentlichen Verwaltung: Handbuch für die Praxis*, Verlag Franz Rehm, München, 1994.

Anmerkung: Die angegebenen Internet-Adressen wurden am 30. November 2005 zum letzten Mal getestet. Es kann nicht garantiert werden, daß diese noch in Zukunft zutreffen.