

Osteuropa-Netzwerk - ein Versuch zur Sicherung einer hohen Informationsqualität durch Akteursbeteiligung

Mallock, Wolfgang

Veröffentlichungsversion / Published Version

Konferenzbeitrag / conference paper

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Mallock, W. (2009). Osteuropa-Netzwerk - ein Versuch zur Sicherung einer hohen Informationsqualität durch Akteursbeteiligung. In F. Görner (Hrsg.), *Die Osteuropabibliothek der Zukunft: das Bibliotheks- und Informationswesen zu Osteuropa vor neuen Herausforderungen* (S. 30-37). Berlin: Staatsbibliothek zu Berlin, Osteuropa-Abteilung. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-46658-7>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Wolfgang MALLOCK
 GESIS-IZ, Berlin

Osteuropa-Netzwerk

ein Versuch zur Sicherung einer hohen Informationsqualität durch Akteursbeteiligung

(Endfassung 19.6.2008)

Zusammenfassung:

Nach einer kurzen Erklärung des Osteuropa-Netzwerkes folgt eine knappe Darstellung der Qualitätsansprüche an Informationsangebote im Internet. Die Qualitätskriterien für das Osteuropa-Netzwerk werden genannt.

Aus dem Eigeninteresse der Partner an einer qualitativ guten Eigendarstellung wird ihre Bereitschaft zur Selbstkontrolle der Qualität ihrer Informationen im Netzwerk abgeleitet. Die Partner sind aber in der Mehrheit keine Informationsspezialisten. Damit ist die reale Gefahr gegeben, dass die eigenverantwortliche Qualitätskontrolle durch die Partner zu einer Inkonsistenz des Angebotes des Osteuropa-Netzwerkes führen kann. Bei der Minimierung dieses Risikos nimmt das während des 6. Workshops 2008 in Kassel gegründete Koordinierungskomitee einen zentralen Platz ein. Die Arbeitsweise des Koordinierungskomitees bei der Qualitätssicherung wird skizziert. Abschließend wird ein Ausblick gegeben.

Osteuropa-Netzwerk

Was ist das Osteuropa-Netzwerk?

Die Informationssammlung des Osteuropa-Netzwerkes versteht sich als aktueller Wegweiser zu einer Vielzahl von Datenbanken, Mailinglisten, Veranstaltungskalendern und Linksammlungen zu Osteuropa. Im Zentrum steht die Wissenschaftsinformation, ergänzt durch Informationen zu Politik, Wirtschaft, Kultur und Länderkunde.

Wie arbeitet das Osteuropa-Netzwerk?

Die Partner des Osteuropa-Netzwerkes beschreiben und strukturieren die Inhalte ihrer Informationssammlungen und ihre Selbstdarstellung (Kurzprofil) einheitlich - über einen passwortgeschützten Zugang - in einer zentralen Datenbank (GESIS-IZ-Software DBClear). Die Netzwerk-Partner bieten einen zentralen Zugang zu ihren Informationen und Serviceleistungen über ein gemeinsames Internetportal. Die Datenbank des Netzwerkes ermöglicht einen nutzerfreundlichen und flexiblen Zugriff auf die Akteure und ihre Angebote.

Inhaltlich ist der Rahmen mit Informationen sowohl aus allen Wissenschaftsbereichen als auch aus der Praxis bewusst weit gesteckt, um eine umfassende Informationsversorgung in Bezug auf Osteuropa zu gewährleisten. Damit unterscheidet sich das Osteuropa-Netzwerk von disziplinär eingegrenzten Fachportalen, was sich auf die Instrumente der inhaltlichen Erschließung auswirkt. Einen Schwerpunkt des aktuellen Bestandes bilden Nachweise, die ganz allgemein den Wissenschafts- bzw. Praxisbereich betreffen. Bei den spezifischeren Angeboten überwiegen Informationen zu Politik, Medien, Wirtschaft, Kultur und Recht sowie – im Bereich einzelner Wissenschaftsdisziplinen – Nachweise mit Osteuropa-Bezug aus der Politik- und Wirtschaftswissenschaft. (Wilde, S.13)

Zielgruppe des Osteuropa-Netzwerkes sind Personen, die an online zugänglichen Informationen über Osteuropa, bezogen auf die unterschiedlichsten Fachgebiete und Arten von Ressourcen, interessiert sind. Entsprechend groß, aber auch heterogen ist der potentielle Nutzerkreis. (Wilde, S.15)

Wer macht mit?

Das Netzwerk wurde im Jahr 1999 auf Initiative des Informationszentrums Sozialwissenschaften der Gesellschaft Sozialwissenschaftlicher Infrastruktureinrichtungen e.V. (GESIS), des Ost-West-Wissenschaftszentrums der Universität Kassel (OWWZ) und der Deutschen Gesellschaft für Osteuropakunde e.V. (DGO) gegründet. Das Osteuropa-Netzwerk ist ein informeller, ständig wachsender

Verbund von inzwischen 260 Partnern mit Osteuropaexpertise aus allen Wissenschaftsdisziplinen der universitären und außeruniversitären Forschungseinrichtungen sowie Serviceanbietern für die Wissenschaft. Ebenso vertreten sind Osteuropaexperten aus den Praxisbereichen wie Politik, NGO's und Wirtschaft. Eine mögliche Strukturierung der im Netzwerk präsenten Informationsanbieter verdeutlicht Abb. 2.

Interessierte Einrichtungen sind weiterhin herzlich zur Mitarbeit eingeladen.

Abb. 1: Entwicklung der Anzahl der Partner im Osteuropa-Netzwerk

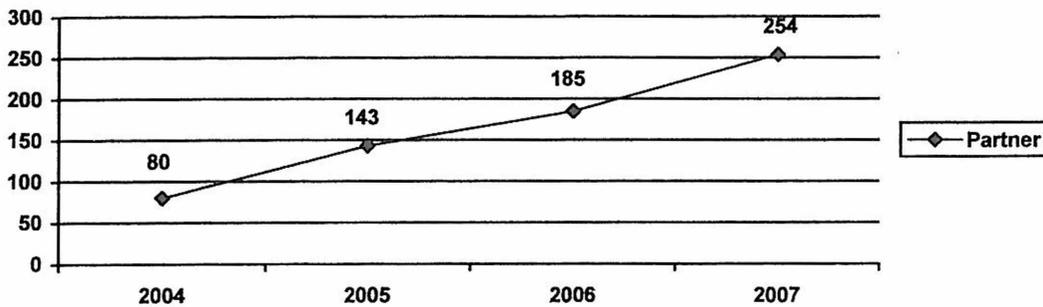


Abb.2: Versuch einer Systematisierung der Partner des Osteuropa-Netzwerkes

Zuordnung zu									
Wissenschaft 91					Praxis 176				
Sozialwissen- schaften nach UNESCO- Definition	Geisteswiss- enschaften	Osteuropa- Forschung	sonstige Wissen- schaften	Dienstleister für die Wissen- schaft	Politik	NGOs / Unterstützer bi- bzw. multilateraler Partnerschaften	Wirtschaft (Reisever- anstalter, Wirtschafts- und Rechts- beratung u.ä.)	Kultur	Sonstige
13	12	30	14	22	5	45	83	38	5

Gründe für das Interesse von Informationsanbietern, mit Fokus Osteuropa im Internet-Angebot des Osteuropa-Netzwerkes präsent zu sein

- Informationsanbieter wollen aus folgenden Gründen selbst gefunden werden (vgl. Stock 2001):
 - Selbstdarstellung des eigenen Leistungsspektrums
 - Selbstdarstellung der Produkte
 - Schnittstelle zum E-Commerce.
 Das gilt in besonderem Maß für junge und kleine Unternehmen.
- Informationsanbieter wollen aus folgenden Gründen andere Informationsanbieter finden:
 - Wettbewerberanalysen (auch bisher unbekannter Wettbewerber)
 - Suche nach neuen Kooperationspartnern
 - Adressen und Ansprechpartner für Mailings.

Die Internetangebote der Partner wurden 2006 15.000 und 2007 knapp 16.000 Mal aus dem Osteuropa-Netzwerk (<http://www.osteuropa-netzwerk.net/>) aufgerufen. Die Nutzung des Angebotes des Osteuropa-Netzwerkes eröffnet den Informationsanbietern gute Möglichkeiten, mit dem eigenen Angebot von Informationssuchenden über das Angebot des Netzwerkes gefunden zu werden. Das Eigeninteresse der Informationsanbieter an der Präsenz im Internetangebot des Osteuropa-Netzwerkes ist zugleich der zentrale Ansatzpunkt für den Versuch der dezentralen Pflege und Qualitätssicherung durch die Partner selbst.

Qualitätssicherung im Osteuropa-Netzwerk

Das Qualitätsproblem

Die ISO-Norm 9000:2005, die innerhalb der Normen-Reihe ISO 9000ff die Grundsätze des Qualitätsmanagements festschreibt, definiert Qualität als den „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“. Zugleich ist Qualität aus der Sicht des Nutzers Maßstab für die Befriedigung seiner Bedürfnisse und Vorlieben, die individuell verschieden sein können.

Das Problem der Qualitätsmessung führt praktisch zu einer Einteilung in kunden- (bzw. nutzer-), produkt- (bzw. leistungs-), herstellungs- und wertorientierte Qualität. Diese Differenzierung ergibt sich aus den Kriterien, die für die Bewertung von Qualität herangezogen werden. Insbesondere im Dienstleistungsbereich ist die subjektive Kundenzufriedenheit, d.h. die Befriedigung der Bedürfnisse und Erwartungen sowie die Berücksichtigung des Qualitätsverständnisses des Kunden, der zentrale Maßstab der Qualitätsbeurteilung. Im Gegensatz dazu stehen für die leistungsorientierte Qualität bestimmte Produkteigenschaften sowie für die herstellungsorientierte Qualität interne Standards des Produktionsprozesses im Mittelpunkt. In der wertorientierten Perspektive wird Qualität schließlich als Relation zwischen den Produkteigenschaften und den Kosten bzw. dem Preis bewertet.

Qualitätskriterien für das Internetangebot des informellen Verbundes von Informationsanbietern „Osteuropa-Netzwerk“

In der Literatur finden sich zahlreiche Modelle zur Qualitätsbewertung von Informationsangeboten. Für das Angebot des Osteuropa-Netzwerkes bietet das Konzept von Stock interessante Ansätze.

Die Gesamtqualität von Informationsangeboten im Internet wird nach Stock (2001) durch die Qualität folgender Aspekte des jeweiligen Angebotes bestimmt:

- Datenbasis
- Retrievalsystem
- Website

Im Weiteren wird vor allem auf Aspekte der Qualität der Datenbasis im Internetangebot des Osteuropa-Netzwerkes eingegangen. Die Qualität der Datenbasis wird nach Stock durch folgende Kriterien beschrieben:

- Vollständigkeit (Anzahl der Datensätze und Anteil relativ zur Grundgesamtheit)
- Aktualität
- Richtigkeit
- Auswertungstiefe (Art und Anzahl der Erfassungsfelder, Einheitlichkeit)
- Dokumentationsmethoden (Einsatz, Indexierungstiefe, Konsistenz)
- Informationsgehalt beschreibender Teile (Anbieter"abstract")
- Mehrsprachigkeit
- Multimedia
- Benutzerhandbuch

Von diesen allgemeinen Qualitätskriterien ausgehend sollen die zunächst die nachstehend näher erläuterten Qualitätskriterien für die künftige dezentrale Neuaufnahme und Bestandspflege gelten.

Die Qualitätskriterien im Osteuropa-Netzwerk bieten eine erste Orientierung, ob die Aufnahme von Interessenten und ihren Internetangeboten für das Netzwerk in Frage kommt (Profil). Weiterhin dienen sie der Einschätzung von Internetquellen hinsichtlich qualitativer Mindestanforderungen (Auswahlkriterien). Darüber hinaus sind es grundsätzliche Anforderungen für die Beschreibungen der Partner und ihrer Internetquellen (Art der Darstellung im Internetangebot des Netzwerkes).

Profil

- inhaltlicher Bezug zu Osteuropa (im weitesten Sinn: GUS, Baltikum, OME, SOE)
- vorrangig Quellen aus dem deutschsprachigen Raum

- keine Einschränkung bzgl. Sprache der Quelle, solange Beschreibung für das Netzwerk deutsch oder englisch
- unterschiedliche Dokumententypen/ Informationsarten im Angebot der Partner: Linksammlungen, Datenbanken, Mailing-Listen, Veranstaltungskalender, Portale, Volltextsammlungen, e-journals, Multimedia-Dokumente

Auswahlkriterien

- Substanz (keine rudimentären Informationen)
- Seriosität (keine rechts- und sittenwidrigen Inhalte), Fehlerfreiheit
- Aktualität
- (kostenloser) Zugriff im Rahmen üblicher technischer Standards
- Integrität der Seite (keine „toten“ Links)
- vertretbare Ladezeiten

Art der Darstellung im Internetangebot des Netzwerks

- aussagekräftige und sachlich zutreffende Beschreibung des Partners und seiner Angebote
- sprachlich solide Darstellung (Stil, Rechtschreibung)
- Angaben zu Kontaktmöglichkeiten im Kurzprofil

Der Ansatz der dezentralen Pflege und Qualitätssicherung durch die Partner selbst zielt einerseits auf die Reduzierung des Arbeitsaufwandes der bisher noch zentral pflegenden GESIS-Servicestelle Osteuropa andererseits auf Nutzung der Fachexpertise der Informationsanbieter, die jeweils Metadaten ihrer eigenen Ressourcen für die Datenbank erstellen. Potentielle Nachteile ergeben sich aus den nur zu geringem Teil vorhandenen dokumentarischen Kenntnissen der Personen, die mit Auswahl, Erschließung und Kontrolle der Dokumente befasst sind, sowie ihrer großen Anzahl, die die Gefahr von Inkonsistenz birgt - ein Aspekt der Qualität eines Informationsangebotes. (Wilde S.16)

Bei der Minderung dieses Risikos und bei der praktischen Verwirklichung dieser Ansprüche spielt das auf dem 6. Workshop am 26. März 2008 in Kassel gegründete Koordinierungskomitee eine zentrale Rolle.

Koordinierungskomitee – Ziele und Aufgaben

Dem Koordinierungskomitee gehören Vertreter folgender Institutionen an: Bayerisches Hochschulzentrum für Mittel-, Ost- und Südosteuropa (BAYHOST), Regensburg, Central and Eastern European Online Library (C.E.E.O.L.), Frankfurt am Main, Deutsche Gesellschaft für Osteuropakunde (DGO), Berlin, Deutsches Kulturforum östliches Europa, Potsdam, Forschungsstelle Osteuropa an der Universität Bremen, GESIS-IZ, Informationstransfer Osteuropa, Berlin, Herder-Institut, Marburg, Internationales Büro des BMBF, Bonn, Kakanien revisited, Wien, Kompetenzzentrum Mittel- und Osteuropa Leipzig e.V. (KOMOEL), Leibniz-Institut für Länderkunde, Leipzig, Ost-West-Wissenschaftszentrum (OWWZ) der Universität Kassel, Südosteuropa-Gesellschaft, München

Eine der Hauptaufgaben des Koordinierungskomitees ist die künftige arbeitsteilige Sicherung der Qualität des Internetangebotes des Netzwerks. So soll sichergestellt werden, dass die Attraktivität des Internetangebotes durch Aktualität und Richtigkeit der Informationen für den Nutzer weiterhin gewährleistet wird. Gleichzeitig soll der Kontrollaufwand für die Mitglieder des Koordinierungskomitees möglichst gering gehalten werden. Grundlage hierfür sind die technischen Möglichkeiten der Datenbank, die die Hauptbearbeitung von Informationen durch die jeweiligen Netzwerk-Partner selbst vorsieht.

Die Aufgabe der einzelnen Mitglieder des Koordinierungskomitees besteht dabei im Wesentlichen in:

- Pflege des eigenen Angebotes im Netzwerk
- Mitsprache bei Neuaufnahmen von Partnern (Basis: o.g. Profil und Auswahlkriterien)
- Betreuung/ Ansprechpartner für Partner im Zuständigkeitsbereich
- Jährliche Überprüfung der Partnereinträge (Basis: o.g. Art der Darstellung)
- Beteiligung an den Workshops des Osteuropa-Netzwerkes

- Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit für das Osteuropa-Netzwerk

Das Koordinierungskomitee als Gremium ist im Rahmen der Qualitätssicherung verantwortlich für:

- Entscheidung von „Streitfragen“
- Festlegung und Überprüfung der Qualitätsstandards

GESIS-IZ leistet bei der Qualitätssicherung neben der Pflege des eigenen Angebotes und der Betreuung der zugewiesenen Netzwerk-Partner:

- Neuaufnahme von Netzwerk-Partnern (Passwort-Vergabe an neue Netzwerk-Partner und Information über Datenbank-Handling; Vermittlung des Partners an zukünftigen Koordinierungskomitee-Betreuer)
- Steuerung des Workflows der Qualitätskontrolle (1. Quartal eines Jahres: Aufforderung an alle Netzwerk-Partner zur Pflege des Angebots; 2. Quartal: Erinnerungsmail zur Qualitätskontrolle an Mitglieder des Koordinierungskomitees, dabei soll eine Statistik mitgeschickt werden, wie häufig einzelne Links des jeweiligen Partner- Angebot angeklickt wurden, um Anhaltspunkte für Nutzung und sinnvolle Frequenz der Qualitätskontrolle zu liefern)
- Entfernung von Netzwerk-Partnern (Bei nicht erfolgter Behebung von Mängeln wird der Partner-Eintrag aus dem Online-Angebot des Netzwerkes entfernt und als interne Information geführt)
- Statistik-Erstellung zu Netzwerk-Entwicklungen und Nutzungen; Versand an die Mitglieder des Koordinierungskomitees

Das Koordinierungskomitee nimmt somit einen wichtigen Platz im Qualitätsmanagement, insbesondere im Management der konstruktiven Qualität des Osteuropa-Netzwerkes ein.

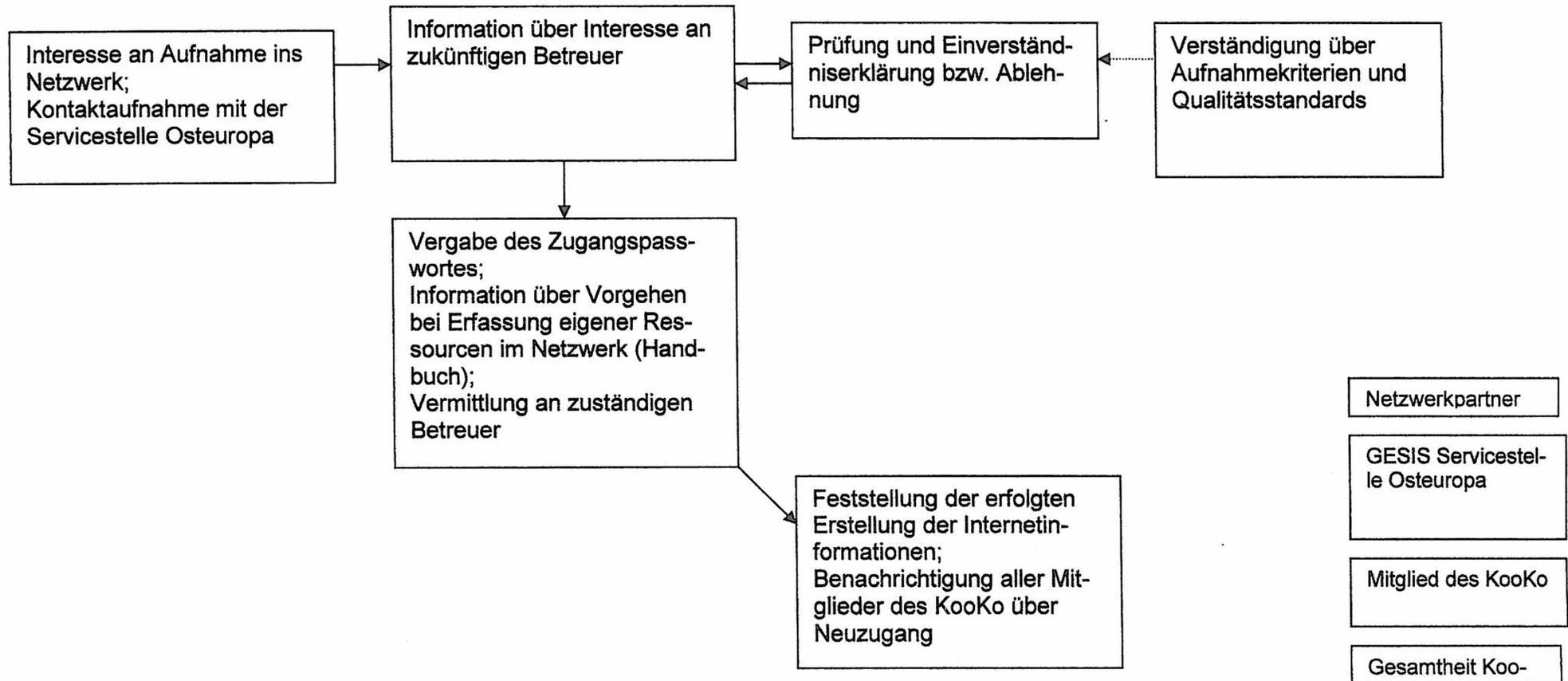
Das Management der konstruktiven Qualität von Informationen betrifft (Nohr 2001, S. 59).u.a.

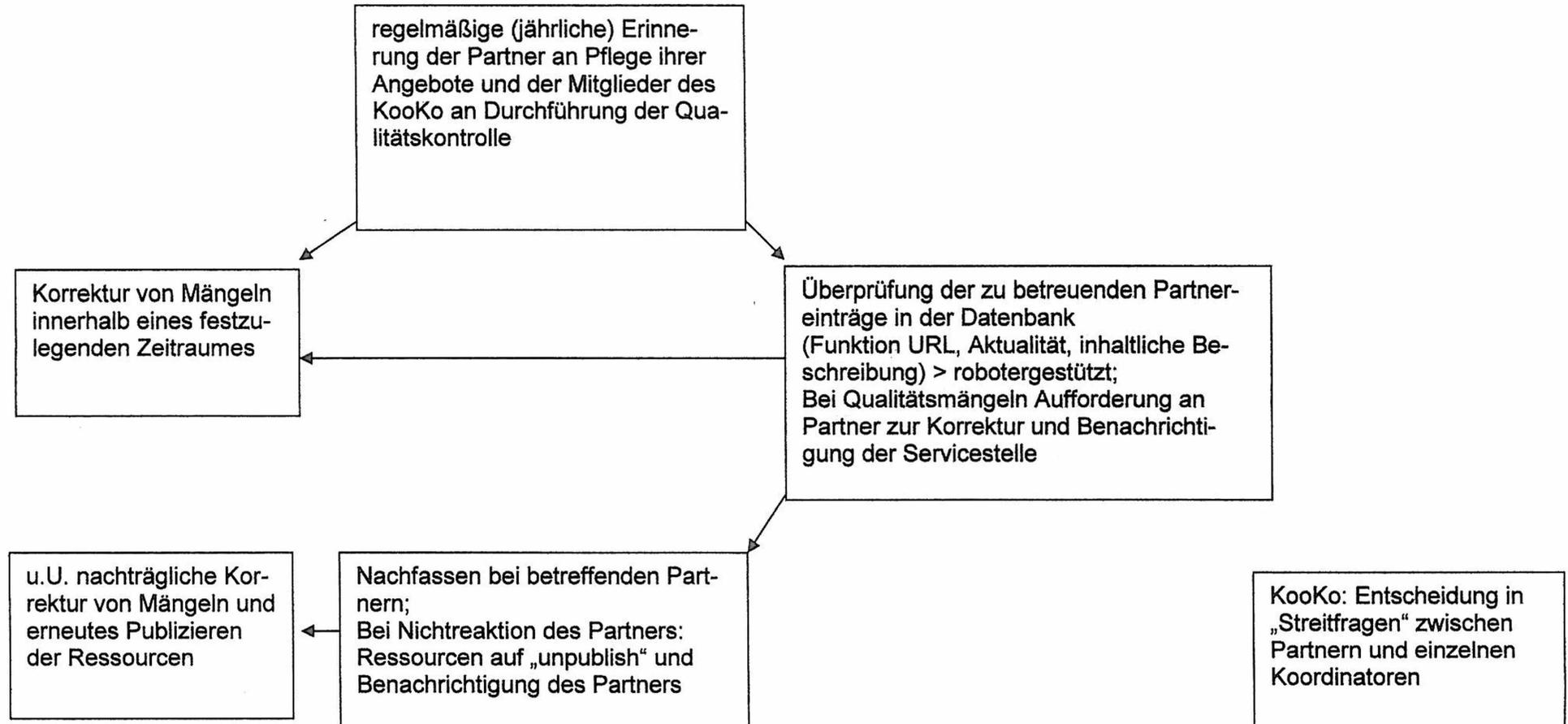
- dokumentarische bzw. informationswirtschaftliche Fachkompetenz der Sachbearbeiter
- Fachkompetenz der Sachbearbeiter in den thematischen Gebieten der Datenbank
- Kontrolle / fortlaufende Weiterbildung des Personals
- Ansprechbarkeit bei Nutzerproblemen
- Rückkopplung mit Kunden
- Einsatz eines Qualitätsmanagementsystems

Die nachfolgenden Übersichten verdeutlichen den geplanten Arbeitsablauf zur Qualitätssicherung des Angebotes des Osteuropa-Netzwerkes.

Betreuung der Partner / Qualitätssicherung im Internetangebot des Osteuropa Netzwerkes - Arbeitsteilung im Koordinierungskomitee

a) Neuaufnahme von Partnern mit ihren Internetangeboten



b) Regelmäßige Qualitätskontrolle

Ausblick

Die Entwicklung des Osteuropa-Netzwerkes, insbesondere das ungebrochene Interesse (junger) wissenschaftlicher Institutionen an der Präsenz im Internetangebot des Osteuropa-Netzwerkes, zeigt, dass Osteuropa aus wissenschaftlicher Sicht weiterhin interessant ist, vor allem in enger Verbindung mit wirtschaftlichen Fragen und praktischer Politik.

Die Nutzung des Angebotes belegt eindrucksvoll den Bedarf an qualitativ guten Informationen zu Osteuropa.

Entwicklungsperspektive ist der Ausbau des Osteuropa-Netzwerkes als Kommunikationsplattform aller Akteure. Auf dem Weg dorthin sind u.a. Fragen wie die folgenden zu klären: Wie könnten die zur Zeit vielfach einzeln erstellten und verbreiteten Informationen zu Veranstaltungen zentral über das Internet-Angebot des Netzwerkes bereitgestellt werden oder wie könnte das Netzwerk als zentrale Anlaufstelle für Anfragen jeder Art und als Verteilstation hierfür fungieren.

Eine weitere Perspektive könnte in der Erweiterung des Netzwerkes um Partner aus dem nicht-deutschsprachigen Raum liegen. Dabei tritt aber das Problem auf, das dies bei Partnern aus osteuropäischen Ländern dazu führen kann, dass ein Verweissystem wie das Osteuropa-Netzwerk, in dem jetzt Akteure des deutschsprachigen Raumes auf osteuropäische Angebote und Informationen verweisen u.U. zu einem sich im Kreise bewegenden Verweissystem werden könnte. Akteure aus anderen westeuropäischen Ländern wären mittelfristig im Sinne einer Europäisierung der Osteuropa-Expertise eher interessant, aber nicht ohne eine englische Version des Netzwerk-Angebotes denkbar. Auf dem Workshop in Kassel wurde der Auffassung gefolgt, dass ein stufenweises Vorgehen sinnvoll sei: zunächst Schaffung eines gut gepflegten Angebotes im jetzigen Rahmen ohne offensive Erweiterung des geographischen Scopes; erst danach Diskussion um eventuelle Ausweitung. In diesen Kontext wurde auch die Erstellung einer englischen Version des Angebotes eingeordnet.

Vor einer Weiterentwicklung des Internetangebotes des Netzwerkes sind die Erfahrungen der dezentralen Qualitätssicherung in Eigenverantwortung der Partner auch aus informationswissenschaftlicher Sicht auszuwerten.

Literatur

- Nohr, Holger: Management der Informationsqualität. - In: Wolf-Fritz Riekert; Martin Michelson (Hrsg.): Informationswirtschaft. Innovation für die Neue Ökonomie. - Wiesbaden: Dt. Univ.-Verl.; Wiesbaden: Gabler, 2001, S. 57-77.
- Stock, Wolfgang G.: Qualitätskriterien für Firmeninformationen im Internet. - In: Password Nr. 10 (2001), S. 23-28 (Informations-TÜV)
- Wilde, Anja: Qualitätssicherung bei der kooperativen Datenbankerstellung - am Beispiel des Osteuropa-Netzwerkes, Abschlussarbeit im Rahmen der Fortbildung zum Wissenschaftlichen Dokumentar/ Information Specialist; Potsdam, 2006 (siehe: http://www.osteuropa-netzwerk.net/wilde_2006.pdf)