

Die Deutsche Internetbibliothek: Darstellung von Entwicklung und Betrieb eines Online-Auskunftsportals von Öffentlichen Bibliotheken

Diplomarbeit

Studiengang Bibliothekswesen

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften

Fachhochschule Köln

vorgelegt von:

Birte Koch

Rubensstr. 5

50676 Köln

Matr.Nr.:11025758

am 05.05.2004 bei Prof. Dr. Haike Meinhardt

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, die Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt zu haben.

Köln, den 05.05.2004

Birte Koch

Abstract

Über die letzten Jahre ist die Nutzung des Internets und digitaler Medien immer selbstverständlicher geworden. Auch die Öffentlichen Bibliotheken stehen vor der Aufgabe, auf die neue Situation in angemessener Form zu reagieren. Die Bertelsmann-Stiftung, der DBV, ein Verbund aus 70 Öffentlichen Bibliotheken und weitere Partner begegnen der Herausforderung mit einem Auskunftsportaal im Internet. Das Projekt „Deutsche Internet Bibliothek“ (DIB) hat sich zum Ziel gesetzt einen umfangreichen Webkatalog mit kommentierten und bewerteten Einträgen und einen persönlichen Auskunftsservice per E-Mail anzubieten, um in den Weiten des Internets als sinnvolle Orientierungshilfe zu fungieren und eine moderne Auskunftsmöglichkeit anzubieten. Die vorliegende Arbeit betrachtet die Entwicklung des Projekts und die ersten neun Monate des Portals im Online-Betrieb. Es erfolgt eine Darstellung der Geschichte und des Aufbaus der DIB sowie ähnlicher Projekte im Ausland, die zur Inspiration für die DIB wurden. Die Arbeit beschäftigt sich weiter mit einer Vorstellung der am Projekt Beteiligten und der Standards, die die gemeinsame Arbeit auf einem hohen und gleich bleibenden Niveau steuern sollen. In verschiedenen Interviews mit beteiligten Bibliotheken wurden Erfahrungsberichte gesammelt, die die Praxis im Alltag schildern. Auch wurde ein anonymer Test des E-Mail-Auskunftsservices veranstaltet und mit einem Kriterienkatalog ausgewertet. Die Arbeit versucht eine erste Einschätzung der bislang erfolgten Umsetzung der DIB, die selbstverständlich nicht als abschließende Betrachtung zu verstehen ist, da sich das Projekt nach wie vor in seiner Erprobungsphase befindet.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|------------|
| EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG | II |
| ABSTRACT | III |
| INHALTSVERZEICHNIS | IV |
| ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS | VI |
| 1 EINLEITUNG | 1 |
| 2 DAS PROJEKT | 3 |
| 2.1 Zielvorstellungen | 3 |
| 2.2 Planung und Beginn | 5 |
| 2.2.1 Die Entwicklung des Projekts bis zur Eröffnung der Internetbibliothek | 6 |
| 2.2.1.1 Die Vorgeschichte bis zum offiziellen Projektstart | 6 |
| 2.2.1.2 Bewerbungsverfahren der Öffentlichen Bibliotheken | 7 |
| 2.2.1.3 Weitere Schritte bis zum Online-Start der DIB | 9 |
| 2.2.2 Vorläufer-Projekte | 10 |
| 2.2.2.1 Projekt „BINE“ | 10 |
| 2.2.2.2 Projekt „ILEKS“ | 11 |
| 2.2.3 Vorbilder | 12 |
| 2.2.3.1 Bibliotheksvagten | 13 |
| 2.2.3.2 Folkebibliothekernes Net Guide (FNG) | 15 |
| 2.2.3.3 Internet Public Library (IPL) | 16 |
| 2.2.3.4 Tatsächliche Gemeinsamkeiten mit der DIB | 19 |
| 2.3 Das DIB-Portal in seiner aktuellen Form | 20 |
| 2.4 Partner und Beteiligte | 21 |
| 2.4.1 Deutscher Bibliotheksverband e.V. (DBV) | 21 |
| 2.4.2 Bertelsmann-Stiftung | 22 |
| 2.4.3 Öffentliche Bibliotheken | 23 |
| 2.4.4 Sisis Informationssysteme GmbH | 24 |
| 2.4.5 Karzauninkat Webdesign | 25 |
| 2.4.6 Hochschulbibliothekszentrum (HBZ) Nordrhein-Westfalen | 26 |
| 2.4.7 wissen.de GmbH | 27 |
| 2.5 Organisation | 28 |
| 2.5.1 Projektleitung, Steuerungs- und Redaktionsgruppe | 28 |
| 2.5.2 Kooperationsverbund der Öffentlichen Bibliotheken | 30 |
| 2.6 Kommunikation innerhalb des Projekts | 31 |
| 2.7 Technik | 32 |
| 2.8 Marketing | 34 |
| 3 DIE PRAXIS | 35 |
| 3.1 Aktueller Stand und Entwicklung | 35 |
| 3.2 Funktionalitäten und Angebote des DIB-Portals | 38 |
| 3.2.1 Das Portal | 38 |
| 3.2.2 Web-Katalog | 40 |
| 3.2.3 Themenbereiche | 42 |
| 3.2.4 E-Mail-Auskunft | 42 |
| 3.2.5 Bewertungssystem | 45 |
| 3.2.6 Linkerfassung | 47 |
| 3.2.7 Statistikfunktion | 49 |
| 3.2.8 Datenintegration in den Bibliotheks-OPAC | 50 |
| 3.2.9 Geplante Funktionen der DIB: Archiv und FAQ-Seite | 51 |
| 3.3 Standards | 51 |
| 3.3.1 Links | 52 |
| 3.3.2 E-Mail | 54 |
| 3.4 Die Arbeit in der Praxis | 56 |
| 3.4.1 Personaleinsatz | 56 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.2 Zeitlicher Aufwand | 57 |
| 3.4.3 Materieller Aufwand | 58 |
| 4 DISKUSSION | 59 |
| 4.1 Die E-Mail-Auskunft im Test | 59 |
| 4.2 Verschiedene Aspekte des Bewertungssystems | 68 |
| 4.3 Zum Design und den Navigationsmöglichkeiten des Webportals | 70 |
| 4.4 Der Name „Deutsche Internetbibliothek“ | 73 |
| 4.5 Das gesamte Projekt im Blick | 74 |
| 4.5.1 Erwartungen | 74 |
| 4.5.2 Meinungen zu Vorteilen oder Nutzen der Internetbibliothek | 75 |
| 4.5.3 Zufriedenheit | 75 |
| 5 SCHLUSS | 76 |
| LITERATURVERZEICHNIS: | 80 |
| ANHANG | 87 |
| 1 Die an der DIB beteiligten Bibliotheken | 87 |
| 2 Internetquellen-Zuwächse des DIB-Webkataloges von Woche zu Woche | 91 |
| 3 Fragenkatalog für die interviewten Bibliotheken | 92 |
| 4 Beispiel-Fragen | 95 |
| 5 15 Testfragen, die über das Frageformular an die DIB versendet wurden | 96 |
| 6 Beispiele von DIB-Artikeln aus der Tagespresse | 99 |
| 7 DIB-Werbematerial | 103 |

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

| | |
|---|-----|
| Abbildung 1: Startseite der DIB | 20 |
| Abbildung 2: Die beteiligten Bibliotheken in Prozentzahlen der verschiedenen Versorgungsbereiche | 24 |
| Abbildung 3: Linkzuwächse über die Monate im DIB-Webkatalog | 35 |
| Abbildung 4: Ausschnitt aus Rechercheergebnis: Bei der Suche in der Digibib unter dem Stichwort "Katzen" wurden die beiden Treffer im Bestand der DIB gefunden | 37 |
| Abbildung 5: Ausschnitt aus Rechercheergebnis: Bei der Suche bei Metaspinner unter dem Stichwort "Genealogie" wurde der z.B. der zweite Treffer unter anderem aus dem Linkangebot der DIB ermittelt | 37 |
| Abbildung 6: Blau-graue Navigationsleiste | 39 |
| Abbildung 7: Ein Beispiel der oberen Navigationsleiste, wo die letzte Schwarzgefärbte Kategorie die aktuelle Kategorie anzeigt, in der man sich gerade befindet | 40 |
| Abbildung 8: Der gelbe Balken enthält stets die Links E-Mail Auskunft und Wir über uns | 40 |
| Abbildung 9: DIB-Frageformular | 43 |
| Abbildung 10: 1 Punkt | 46 |
| Abbildung 11: 2 Punkte | 46 |
| Abbildung 12: 3 Punkte | 46 |
| Abbildung 13: 4 Punkte | 46 |
| Abbildung 14: 5 Punkte | 46 |
| Abbildung 15: Inhalt | 46 |
| Abbildung 16: Navigation | 46 |
| Abbildung 17: Aufbau & Gestaltung | 46 |
| Abbildung 18: Zusätzliche schriftliche Darstellung der Punktzahl | 46 |
| Abbildung 19: Die Startseite der DIB für die Lektoren im Passwortgeschützten Bereich. | 48 |
| Abbildung 20: Eingabemaske für die Aufnahme eines neuen Links. | 49 |
| Abbildung 21: Ergebnis des E-Mail-Auskunftstest | 62 |
| Abbildung 22: Das Gesamtbewertungszeichen mit dem @-Symbol | 68 |
| Abbildung 23: Weiße Quadrate als nicht erreichte Punkte (hier wurde nur ein Punkt erreicht) | 69 |
| Abbildung 24: Der blaue Balken symbolisiert erreichte Punkte (in diesem Fall die volle Punktzahl von 5 Punkten) | 69 |
| Abbildung 25: Ein Beispiel für eine Bewertung, die in der jeder Kategorie gleich bewertet wurde | 69 |
| Abbildung 26: Dieser Text wird angezeigt, wenn der Kunde auf eine leere Rubrik gestoßen ist | 71 |
| Abbildung 27: Ein Ausschnitt des IPL-Frageformulars. In dem gelben Feld werden Erklärungen zu den Kategorien geboten | 73 |
| Abbildung 28: Internetquellen-Zuwächse des DIB-Webkataloges von Woche zu Woche | 91 |
| Abbildung 29: Ein Artikel aus Duisburg | 99 |
| Abbildung 30: Ein Artikel aus Duisburg | 100 |
| Abbildung 31: Ein Artikel aus Wuppertal | 101 |
| Abbildung 32: Ein Artikel aus Wuppertal | 101 |
| Abbildung 33: Ein Artikel aus Neubrandenburg | 101 |

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Abbildung 34: Flyer-Außenseite | 103 |
| Abbildung 35: Flyer-Innenseite | 103 |
| Abbildung 36: Postkarten-Vorderseite | 104 |
| Abbildung 37: Postkarten-Rückseite | 104 |
| Abbildung 38: DIB-Poster | 105 |

1 Einleitung

In den Bereichen Kommunikation und Information haben sich in den letzten Jahren auf Grund technischer und gesellschaftlicher Entwicklungen neue Standards und Bedürfnisse gebildet.¹ Eine besondere Bedeutung nimmt hier das Medium Internet ein. Alltäglich wird es von den Menschen zu Kommunikationszwecken, zur Informationssuche oder einfach zu ihrer privaten Unterhaltung genutzt. Die Nutzer werden mit einer Überfülle an Seiten mit Inhalten konfrontiert. Zwischen den Inhalten bestehen große Qualitätsunterschiede, neben wertvollen Informationen finden sich auch völlig belanglose oder auch falsche Daten.² Auf diesen Umstand reagieren die Öffentlichen Bibliotheken, in ihrer Funktion als Informationsvermittler für die Bevölkerung, mit dem Projekt *Deutsche Internetbibliothek* (DIB). Ziel ist es, dem Kunden „einen ungehinderten Zugang zum gesamten Wissensbestand“³ bereitstellen zu können.

Die Unstrukturiertheit des Internets verwirrt Nutzer. Häufig bieten Suchmaschinen als Antwort auf die Suchbegriffe viele Tausend gefundene Seiten an. Mit solch einem großen und qualitativ ganz unterschiedlichen Angebot sind viele Nutzer überfordert. Hier haben Bibliotheken die Möglichkeit, eine ihrer traditionellen Kompetenzen auf das Internet zu übertragen und so den Nutzer mit einer wertvollen Hilfe zu unterstützen. So wie traditionell aus dem großen Medienangebot Bücher, CD's, Video's, etc. ausgewählt, systematisiert und dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, bietet der Bibliothekar geeignete Links zu verschiedenen Themen für den Kunden an und stellt diese in einem Webkatalog zusammen. Eine zusätzliche Bewertung der Links hilft dem Kunden zusätzlich bei der Auswahl. Bei eventuellen weiteren Unklarheiten beim Kunden, ist die Möglichkeit, eine Frage per E-Mail zu stellen, eine weitere Unterstützung, was an den Auskunftsservice einer lokalen Bibliothek erinnert. Die personellen Möglichkeiten einer einzelnen Öffentlichen Bibliothek sind natürlich eingeschränkt und so kann die einzelne Bibliothek unmöglich alle Themen bearbeiten. Daher bietet es sich an, ein solches Angebot im Verbund zu lösen, was auch eine Antwort auf eine derzeit allgemein schwierige finanzielle Situation⁴ darstellt und dem Kunden einen attraktiven umfassenden Service bieten kann. Genau an diesem Punkt setzten im Ausland bereits vor einigen Jahren verschiedene Bibliotheken oder andere Träger⁵ an. Für Deutschland hat sich die DIB dieser Aufgabe angenommen, mit dem Ziel den Kunden eine moderne und zukunftsweisende Dienstleistung zu bieten.

¹ Vgl. Berger (1997), S. 18f.

² Vgl. Zimmer (2001), S. 93.

³ Holt (1997), S. 38.

⁴ Vgl. Daniel/Neißer (2001), S. 59f.

⁵ Das amerikanische Projekt ist beispielsweise bei einer Ausbildungsinstitution angesiedelt.

In der Fachpresse sind bereits einzelne Artikel zum Projekt erschienen, aber noch fehlt eine Veröffentlichung, die das Projekt ausführlich in seiner Gesamtheit darstellt. Es ist die Intention, mit dieser Diplomarbeit eine Publikation vorzulegen, in der die Entwicklung und die ersten neun Monate⁶ des Betriebs vom Web-Portal betrachtet werden.

Unverzichtbare Quelle für diese Diplomarbeit waren verschiedene Interviews, die mit Bibliotheken durchgeführt wurden, die sich an der DIB beteiligen. Von den siebzig am Projekt teilnehmenden Bibliotheken wurden zehn gebeten, an der Befragung teilzunehmen. Auswahlkriterien für die Bibliotheken waren zum einen die Entfernung, da zumindest einige vor Ort zum Interview aufgesucht werden sollten. Zum anderen repräsentieren die zehn Bibliotheken verschiedene Versorgungsbereiche, so dass Praxisberichte aus kleinen wie aus größeren Bibliotheken gesammelt werden konnten. Teilgenommen haben die Stadtbibliotheken aus Bremen, Duisburg, Erfurt, Freiberg/N., München, Neuss, Ratingen und Wuppertal. Die Bibliotheken, bei denen für ein Interview vor Ort (Bremen, Duisburg, Neuss, Ratingen und Wuppertal) angefragt wurde, haben alle zugesagt. Drei Bibliotheken beantworteten die Fragen per E-Mail (Erfurt, Freiberg/N. und München)⁷, zwei Bibliotheken antworteten nicht.

Der Einleitung folgt in Kapitel 2 eine Darstellung der Vorgeschichte des Projekts bis zu seinem offiziellen Start im Internet. Die Beschreibung beinhaltet Vorläufer-Projekte, vergleichbare ausländische Projekte, einen kurzen Abriss über die DIB-Webseite in ihrer jetzigen Form, stellt Partner und Beteiligte vor sowie die Organisation und Kommunikation innerhalb des Projekts und liefert Details zur Technik und Informationen zum Marketing.

Kapitel 3 befasst sich mit der praktischen Nutzung der DIB. Zunächst werden der aktuelle Stand der DIB sowie die Entwicklung der letzten Monate skizziert. Danach werden die Funktionalitäten und Angebote der DIB ausführlich vorgestellt - dazu gehören sowohl die Optionen für die Kunden, als auch die Aufgaben der Lektoren. Eine besondere Erwähnung finden die von der DIB festgelegten Standards zur Qualitätsprüfung und -sicherung. Das Kapitel schließt mit einer Aufstellung des benötigten Personal- und Materialaufwands.

In Kapitel 4 erfolgt schließlich eine Diskussion zu dem Projekt. Erwartungen und Wertungen werden einander gegenübergestellt. In die Diskussion fließen die Meinungen und Äußerungen von Lektoren des Projekts, weiteren Beteiligten des Projekts, Teilnehmern aus einem Seminar zur DIB sowie der Verfasserin dieser Arbeit, die sich aus Beobachtungen und Erkenntnissen ergeben, die bei der Arbeit mit der DIB entstanden sind.

Allen Bibliotheken, die sich beteiligt haben, sei für ihre schnelle und bereitwillige Hilfe herzlich gedankt. Sie haben jeweils einen langen Fragebogen beantwortet.

⁶ Berichtsstand dieser Arbeit ist Mitte Dezember 2003.

Ein ganz besonderer Dank gilt Herrn Ekkehard Thümmler, dem Projektleiter des Projektes „Deutsche Internetbibliothek“. Per E-Mail beantwortete er ausführlich sehr viele aufgetretene Fragen und stellte Material zur Verfügung.

Ohne diese Hilfe wäre die Diplomarbeit in dieser Form nicht möglich gewesen.

Weiterhin sei allen gedankt, die in ganz unterschiedlicher Form diese Arbeit unterstützt haben.⁸

2 Das Projekt

2.1 Zielvorstellungen

Ziel der DIB als „unabhängiges und nichtkommerzielles deutschsprachiges Informationsportal“⁹ ist in Kooperation mit verschiedenen Partnern die Informationsversorgung der Bürger. Prinzipiell soll die DIB es „jedem Internet-Nutzer ermöglichen, einfach und schnell an qualitativ hochwertige Informationen zu gelangen“¹⁰. Vorgesehen ist eine vollständige Erfassung aller Lebens- und Wissensgebiete¹¹, präsentiert in einer übersichtlichen Struktur. Großen Wert wird auf die Verständlichkeit der Informationen gelegt.¹² Ein wichtiges Ziel des Projekts ist die Qualitätssicherung des Angebots.

Als potentielle Kunden werden Menschen anvisiert, die auch sonst Kunden der Öffentlichen Bibliotheken sind, und solche, die häufig das Internet nutzen. Zur Zielgruppe werden Nutzer ab dreizehn Jahren gezählt.¹³ Die DIB soll auch ein Informationsangebot für Personen sein, die der englischen Sprache nicht mächtig sind, da viele Informationsserviceseiten im Internet in englischer Sprache betrieben werden. Der E-Mail-Auskunftsservice richtet sich auch an Menschen, die zeitlich oder räumlich, in ihren Möglichkeiten Öffentliche Bibliotheken aufzusuchen, eingeschränkt sind oder aber eine persönliche Frage in der Bibliothek an der Auskunft scheuen. Allgemein werden „Menschen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz“¹⁴ angesprochen. Es sollen Informationen des breiten Interesses bedient werden. Hochspezielle Anfragen gehören nicht zu den Zielvorgaben. Fragen bezüglich medizinischer oder juristischer Ratschläge werden abgelehnt.¹⁵ Auch Links mit einem stark fachspezifi-

⁷ Bei diesen drei Bibliotheken kam eine Anreise auf Grund der weiten Entfernung nicht in Frage.

⁸ Darunter sind Vertreter vom DBV, der Sisis Informationssysteme GmbH, Karzauninkat Webdesign, HBZ-NRW, wissen.de GmbH. Sollte jemand vergessen worden sein, so ist es nicht mit Absicht geschehen.

⁹ Thümmler (2003a), S. 417.

¹⁰ Mittrowann/Thümmler (2002), S. 674.

¹¹ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband (2001), S. 4.

¹² Vgl. Thümmler (2003b), S. 15.

¹³ Vgl. Kot/Mittrowann (2002), S. 2.

¹⁴ Thümmler (2002).

¹⁵ Vgl. Thümmler (2003b), S. 11.

schen Charakter, die nur sehr kleine Gruppen interessieren, werden nicht in den Webkatalog aufgenommen.¹⁶

Einerseits bietet das Internet eine beinahe unbegrenzte Fülle von Informationen. Andererseits ist es durch seine weitreichenden Verzweigungen und ohne feste Struktur sehr unübersichtlich. Viele Menschen können das Internet so nicht optimal nutzen verlieren sich in den riesigen Mengen von Links, die ihnen die Suchmaschinen anbieten. Zur Zielsetzung des Projekts gehört deshalb die Auswahl nur der besten deutschsprachigen Internet-Seiten, die einen kostenfreien Zugang oder Dienst ermöglichen. Die Zahl der Links soll zwischen 4.000 – 8.000 liegen, und sie soll nicht überschritten werden¹⁷, damit die Übersichtlichkeit nicht verloren geht.

Eine erste Informationsmöglichkeit für den Nutzer bieten die empfohlenen Links im Webkatalog. Eine gezielte Beantwortung der Fragen erfolgt in einem möglichen zweiten Schritt über den E-Mail-Service. Damit soll eine „Qualitätslücke“¹⁸ gegenüber kommerziellen Suchmaschinen gefüllt werden. Besonders der persönliche E-Mail-Auskunftsservice wird als deutlicher Vorteil gegenüber den kommerziellen Suchmaschinen angesehen. Zusätzlich zur Antwort werden auch die Suchwege aufgezeigt, so dass der Kunde diese Informationen in Zukunft selbst ermitteln kann.¹⁹

Der Webkatalog ist nicht statisch. Durch eine Beobachtung der Klickzahlen soll ermittelt werden, welche Themenbereiche besonders genutzt werden, damit den Interessen der Kunden gefolgt werden kann.²⁰

Die Kunden können ihre Fragen rund um die Uhr stellen. Die Antwort erfolgt dann zeitversetzt; aber es wird eine Beantwortung innerhalb eines Werktages oder zumindest eine erste Rückmeldung versprochen.²¹

Die Aufgaben werden von einem starken Verbund aus Bibliotheken aller Größenklassen gemeinsam bewältigt und sollen eine ständige Pflege des Web-Katalogs garantieren. Ziele sind Benutzerfreundlichkeit und Aktualität der Informationen.

Eine medienübergreifende Recherche soll in Form des OPACs der lokalen Bibliotheken, in den die Daten der Internetbibliothek eingespeist werden, realisiert werden.

Für die E-Mail-Fragen ist ein Archiv geplant²², das als Hilfsmittel für die beantwortenden Bibliothekare gedacht ist, aber auch den Kunden zur Verfügung gestellt werden soll.

¹⁶ Vgl. ebenda, S. 3.

¹⁷ Vgl. Flemming (2003a), S. 17.

¹⁸ Thümler (2003a), S. 418.

¹⁹ Vgl. Thümler (2003b), S. 15.

²⁰ Vgl. Flemming (2003a), S. 17.

²¹ Vgl. DIB (2003a).

²² Vgl. Meyer (2002), S.6.

Durch das Angebot der DIB kann das Bild der Bibliotheken in Deutschland positiv beeinflusst werden, da es als umfassender und zukunftsweisender Service auftritt und über die neuen Kommunikationsmedien, deren Nutzung stetig steigt, verfügbar ist. Die DIB kann die Kompetenzen von Bibliotheken und ihrem Fachpersonal demonstrieren. Es besteht die Hoffnung durch das Angebot der DIB neue Kunden für die Bibliotheken zu gewinnen.

Das Projekt unterstreicht so den Charakter der modernen und zukunftsorientierten Öffentlichen Bibliothek.²³ Bei der schnellen Entwicklung des Internets müssen auch die Bibliotheken dabei sein und in der Entwicklung mitgehen. Information wird im Beruf, aber auch privat zu einem immer entscheidenderen Faktor. Die traditionelle Arbeit der Auswahl, Erschließung und der Präsentation werden nun auf Produkte des Netzes angewendet. Es ist die Umsetzung bibliothekarischer Tätigkeit auf das Internet. Auch hier steht das Wissen um die Bedürfnisse der Nutzer im Mittelpunkt. Die DIB soll endnutzerorientiert arbeiten.

2.2 Planung und Beginn

Als erster Schritt für das Projekt musste der Bedarf einer Internetbibliothek für den deutschsprachigen Raum erkannt und formuliert werden. Danach mussten die grundlegenden Voraussetzungen für die Umsetzung geschaffen werden: Erfahrung, breite Akzeptanz, Partner, finanzkräftige Unterstützung, Personal, Hard- und Software, Marketing und Schulung. Diese Entwicklung wird im folgenden Kapitel näher betrachtet.

Bereits gesammelte Erfahrungen aus anderen Projekten waren für den Aufbau der DIB sehr wichtig.

Für die Gestaltung der DIB dienten zwei deutsche Vorläufer-Projekte sowie der DIB vergleichbare Projekte im Ausland zur Orientierung. Gemeinsamkeiten werden im Folgenden diskutiert.²⁴

Zur weiteren Planung und Vorbereitung mussten neben den potentiellen Partnern, die bereit waren, mitzuarbeiten, auch Geldgeber und Partner der Wirtschaft für das DIB-Projekt gefunden werden. Neben der Arbeitskraft braucht ein solches Projekt auch eine solide finanzielle Grundlage, z.B. zur Finanzierung nötiger Hard- und Software.

Wichtig ist auch ein umfassendes Marketing, um ein Projekt wie die DIB weitläufig bekannt zumachen. Nur so kann das Projekt Akzeptanz unter den Kunden und in der Fachwelt erreichen. Das Personal benötigt Schulung, um alle Arbeitsabläufe des Projekts meistern zu können.

²³ Vgl. Thümmler (2003b), S. 3.

²⁴ Siehe dazu Kap. 2.2.3.4.

2.2.1 Die Entwicklung des Projekts bis zur Eröffnung der Internetbibliothek

Mit der permanenten Weiterentwicklung der Medien und Kommunikationskanäle geht auch eine Veränderung der Bibliotheken einher. Neue Herausforderungen und Aufgaben müssen bewältigt werden, die eine Bibliothek nur in Teilen, jedoch niemals allein schaffen kann. Es benötigt einen sehr großen Arbeitsaufwand, sich den großen Weiten des Internets und erweiterten Kommunikationsmöglichkeiten zu stellen. Eine zusätzliche Schwierigkeit kommt hinzu, wenn die Umsetzung neuer Wege durch finanzielle Engpässe erschwert wird. Derzeit sind die Kommunen in einer schwierigen Situation und damit sind auch die Bibliotheken mit vielen Einschränkungen konfrontiert. Im Verbund kann die einzelne Bibliothek einen Teil der Aufgaben übernehmen. Zusammengesetzt können auf diese Weise die vielen einzelnen Teile zu einem ganzen, gemeinsamen Erfolg werden. Die DIB ist dieser Erkenntnis gefolgt.

2.2.1.1 Die Vorgeschichte bis zum offiziellen Projektstart

Mit der Entwicklung des Internets und der neuen Medien, die sich in den letzten Jahren stark verbreitet haben, gingen Veränderungen in der Gesellschaft einher. Im privaten wie auch im öffentlichen Bereich wurden und werden Informationen aus dem Internet immer wichtiger.²⁵ Die zunehmende Bedeutung aktueller Information innerhalb der Gesellschaft und die Ausweitung des Medium Internet bedingen einander. So hat sich die Erwartungshaltung über Umfang und Aktualität der Informationen und auch in Bezug auf Interaktivität mit den Möglichkeiten, die das Internet bietet, stark verändert. Dessen technische Voraussetzungen setzten neue Standards in diesen Bereichen. Ganz selbstverständlich wird das Internet als private und berufliche Informationsquelle sowie als Kommunikationsmittel genutzt. Diesen gesellschaftlichen Veränderungen stellen sich die Öffentlichen Bibliotheken mit der DIB. Dabei galt es im Vorfeld, die zentralen Aufgabenfelder der Öffentlichen Bibliotheken mit den Strukturen des Internet abzustimmen.²⁶ Mit Blick in die Zukunft ergab sich die *Herausforderung Internet* für Öffentliche Bibliotheken praktisch von selbst, denn das Internet präsentiert sich als unendliches Informations- und Unterhaltungsmittel in einer ungeordneten Struktur. Im traditionellen Verständnis der Bibliotheken mit der Auswahl von geeigneter Literatur aus einer riesigen Gesamtmenge, war die *Herausforderung Internet* ein logischer Schritt für die Öffentlichen Bibliotheken als unverzichtbarer Informationsdienstleister für die Bevölkerung.

²⁵ Vgl. Mittrowann/Thümmler (2002), S. 674.

²⁶ Vgl. ebenda.

Eine grundsätzliche technische Voraussetzung für diesen Weg war eine Versorgung der Bibliotheken mit PC-Arbeitsplätzen, die einen Zugang zum Internet ermöglichen. Dieser Bedarf wurde von der DBV-Initiative „Medienkompetenzzentren in Bibliotheken“²⁷ unterstützt, die eine „Ausstattung mit Personal Computern flächendeckend über die ganze Bundesrepublik, verbunden mit ersten Schulungs- und Fortbildungsprogrammen“²⁸ realisierte.

Auch die Mitarbeiter der Bibliotheken benötigten entsprechende Internet-Fortbildungen, da die Angebote selbstverständlich von ihnen mit denselben Qualitätsansprüchen ausgewählt werden, wie die herkömmlichen Informationsmedien.²⁹

Im Bereich der bibliothekarischen Informationsversorgung via Internet setzten früh die aufeinander folgenden Projekte BINE (**B**ibliothek + **I**nternet = **N**avigation + **E**rschließung, Laufzeit: Oktober 1996 – Juni 1998) und ILEKS (**I**nternet-**L**ektoratsservice, Laufzeit: August 2000 bis März 2003) an, wo „wichtige technologische Grundlagen erprobt und der Versuch zur Kooperativen Arbeit unternommen“³⁰ wurde. Auf Grund begrenzter Mittel und unzureichender Akzeptanz bei den Bibliotheken konnte sich das Projekt ILEKS jedoch nicht durchsetzen.³¹

Im Jahr 2000 kam ein Vertreter der IPL (Internet Public Library³²), David Carter, nach Deutschland, um auf einer Konferenz die Ziele und Aufgaben der IPL vorzustellen.³³ Von der Notwendigkeit eines vergleichbaren Projekts für Deutschland überzeugt, beschlossen der DBV und die Bertelsmann-Stiftung, gezielt zu untersuchen, wie eine Realisierung eines ähnlichen deutschen Angebots mit Nutzung der Ergebnisse aus dem Projekt ILEKS aussehen könnte.³⁴ Es folgten verschiedene Gespräche mit potentiellen Partnern. Schließlich genehmigte im November 2001 das Präsidium der Bertelsmann-Stiftung das Projekt *Deutsche Internetbibliothek*.³⁵ Das Projekt startete offiziell am 1. Januar 2002.³⁶

2.2.1.2 Bewerbungsverfahren der Öffentlichen Bibliotheken

Das Bewerbungsverfahren für eine künftige Teilnahme der Öffentlichen Bibliotheken zielte einerseits auf eine breite Beteiligung ab, folgte andererseits jedoch von Beginn an Grundsätzen zur Qualitätssicherung. Der Start der Ausschreibung für das Projekt erfolgte am

²⁷ Ebenda.

²⁸ Flemming (2003a), S. 16.

²⁹ Vgl. ebenda.

³⁰ Ebd.

³¹ Vgl. Mittrowann/Thümmler (2002), S. 674.

³² Die Adresse ist: <http://www.ipl.org>. Weitere Informationen zur IPL befinden sich in Kap. 2.2.3.2.

³³ Vgl. Mittrowann/Thümmler (2002), S. 674.

³⁴ Vgl. ebenda.

³⁵ Vgl. ebenda.

³⁶ Vgl. Mittrowann/Thümmler (2002), S. 675.

01.02.2002.³⁷ Es wurden Öffentliche Bibliotheken mit hauptamtlichem Personal aufgerufen, sich für die DIB zu bewerben. Die Ausschreibung erfolgte über sämtliche zur Verfügung stehende Kanäle. Wie aus den Interviews mit den Bibliotheken deutlich wurde, erfuhren diese von dem geplanten Projekt entweder direkt durch die Bertelsmann-Stiftung, den DBV oder durch Anzeigen in der Fachpresse.³⁸ Zum Beispiel wurden Annoncen in der Zeitschrift BuB (BuB - Forum für Bibliothek und Information³⁹) und in dem ekz-ID (Informationdienst der ekz.bibliotheksservice GmbH) veröffentlicht.⁴⁰ Eine der interviewten Bibliotheken war im ILEKS-Projekt involviert. Mit ihren wichtigen Erfahrungen konnte sie die Planungen für die DIB sinnvoll unterstützen. So wurde sie früh zur Beratung in das Projekt eingeladen.⁴¹

Zur besseren Vergleichbarkeit der Bewerbungen wurde ein komplexer Fragenkatalog erstellt, anhand dessen sich die Bertelsmann-Stiftung und der DBV ein Bild von den Möglichkeiten und Qualifikationen der bewerbenden Bibliotheken machen konnten. Der Fragenkatalog der Bewerbung beinhaltete u.a. Fragen nach Adressen, Ansprechpartner und Informationen zur Bibliothek. Kriterien waren etwa die Größe des Versorgungsbereichs, Öffnungszeiten, Zweigstellen und Ausstattung. Des Weiteren wurde ausführlich nach Erfahrungen mit dem Internet gefragt. Beispiele hier sind u.a., wie lange schon der Internetzugang besteht, wie viele Internet-Plätze bereitgestellt werden und wie viel Personal für diesen Bereich zur Verfügung steht. Ferner sollten Erfahrungen mit eigenen Bookmark-Sammlungen dokumentiert werden, woran sich die Frage anschloss, welche Themenbereiche bei einer Mitarbeit in der DIB bevorzugt abgedeckt werden können. Es wurde um Informationen gebeten, ob Erfahrungen mit der Auskunft per E-Mail vorliegen. Den Abschluss des Fragenkatalogs bildeten Fragen nach möglichem Zeit- und Personaleinsatz für das Projekt und der Grund für den Wunsch am Projekt *Deutsche Internetbibliothek* teilzunehmen. Zusätzliches Informationsmaterial über die eigene Bibliothek konnte beigelegt werden.⁴² Der offizielle Bewerbungsschluss war am 28. Februar 2002. Im ersten Halbjahr 2002 wurden die Bibliotheken von der Bertelsmann-Stiftung und dem DBV ausgesucht.⁴³

Tatsächlich gab es aber auch noch weitere Bewerbungen bis zu den Monaten Oktober/November 2002.⁴⁴

³⁷ Vgl. Thümmler (2003c).

³⁸ Vgl. Quelle: Anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni und August 2003 stattgefunden haben.

³⁹ Fachzeitschrift des BIB - Berufsverband Information Bibliothek e.V.

⁴⁰ Vgl. Thümmler (2003d).

⁴¹ Vgl. Quelle: Anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni und August 2003 stattgefunden haben.

⁴² Vgl. Bewerbungsunterlagen (2002).

⁴³ Vgl. Thümmler (2003e).

⁴⁴ Vgl. Thümmler (2003c).

2.2.1.3 Weitere Schritte bis zum Online-Start der DIB

Ende Mai 2002 fand die erste Konferenz des Kooperationsverbundes der Öffentlichen Bibliotheken statt.⁴⁵ An der Konferenz nahmen schon Vertreter von über 60 der involvierten Bibliotheken teil.⁴⁶ Themen waren unter anderem die Präsentation des Projekt-Konzepts und der Arbeitsbereiche der DIB sowie der Prototyp der Webseite. Zusätzlich wurde das Projekt „Folkebibliotekernes Netguide“ (FNG⁴⁷) aus Dänemark⁴⁸ vorgestellt. FNG bietet einen von Bibliothekaren erstellten Internet-Webkatalog zu einem breiten Themenspektrum und deshalb waren die Erfahrungen aus diesem Projekt von großem Interesse. Außerdem wurden die Standards für die Linkauswahl vereinbart.⁴⁹ Im September 2002 tagte die Steuerungsgruppe der DIB und entwickelte ein Leitbild⁵⁰ für das Projekt. Im November 2002 wurde ein Vertrag zwischen dem Hochschulbibliothekszenrum NRW⁵¹ und der Bertelsmann-Stiftung zum Hosting des DIB-Servers geschlossen.⁵²

Zur Unterstützung ihrer Mitarbeit an der DIB konnten die Öffentlichen Bibliotheken einen Hardware-Zuschuss von maximal 760 Euro erhalten. Neben Computern gab es auch die Möglichkeit, Router oder Scanner zu erwerben.⁵³

Anfang Dezember 2002 gab es einen Test der DIB-Funktionalitäten. Zwanzig der im Projekt involvierten Bibliotheken nahmen freiwillig daran teil. Getestet wurde, ob die E-Mail-Auskunft technisch funktioniert, wobei keine Anfragen beantwortet wurden. Alle weiteren Funktionen wurden ausprobiert und bereits vorhandene Inhalte auf ihre Richtigkeit überprüft. Katalogeinträge gab es zu diesem Zeitpunkt noch nicht.⁵⁴

Nach nur knapp vierzehn Monaten seit der Ausschreibung zur Bewerbung waren die sieben Bibliotheken bereit zur Mitarbeit an dem Projekt. Der Internetauftritt mit seinem breiten Themenkatalog war fertig erstellt und enthielt bereits ca. 2000 Links⁵⁵, als das Online-Portal offiziell am 24.02.2003 seinen Betrieb aufnahm. Der Start der DIB rief „ein bundesweites Medienecho“⁵⁶ hervor, „was sich an den Abrufzahlen der Webseite ablesen“⁵⁷ ließ.

⁴⁵ Im Anhang werden die beteiligten Bibliotheken unter Punkt 1 aufgeführt.

⁴⁶ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband (2002a).

⁴⁷ Weitere Informationen zum FNG befinden sich in Kap. 2.2.3.2.

⁴⁸ Vgl. Kot/Mittrowann (2002).

⁴⁹ Vgl. Thümmler (2003f).

⁵⁰ Vgl. Dämpfert (2002), S. 8.

⁵¹ Näheres zur Zusammenarbeit zwischen dem HBZ-NRW und der DIB wird in Kap. 2.4.6 erläutert.

⁵² Vgl. Töteberg (2003).

⁵³ Vgl. Kot/Mittrowann (2002), S. 4.

⁵⁴ Vgl. Thümmler (27.08.2003g).

⁵⁵ Vgl. Thümmler (2003a), S. 417.

⁵⁶ Ebenda. Einige Pressebeispiele befinden sich im Anhang unter Punkt 1.

⁵⁷ Ebenda, S. 417.

2.2.2 Vorläufer-Projekte

In den beiden Projekten ILEKS und BINE wurden Erfahrungen im Bereich der technologischen Grundlagen und der Zusammenarbeit für die Bewertung und Erschließung von Internetquellen gesammelt. Die Projekte lieferten wichtige Erkenntnisse, auf denen die Entwicklung der DIB beruht.⁵⁸

2.2.2.1 Projekt „BINE“

Das Projekt BINE basierte auf der Idee, „Dokumente aus dem Internet analog zu den kundenorientierten Informationsdienstleistungen bei den Printmedien auszuwählen, zu erschließen und zu bewerten“.⁵⁹ Das Projekt wurde von der Stadtbibliothek Bremen in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Herbert Kubicek von der Forschungsgruppe Telekommunikation der Universität Bremen durchgeführt.⁶⁰ Das Akronym „BINE“ setzt sich aus folgenden Begriffen zusammen: „**B**ibliothek + **I**nternet = **N**avigation + **E**rschließung“.⁶¹ BINE wurde vom BMBF (Bundesministerium für Bildung und Forschung) gefördert und lief vom 01.10.1996 bis zum 30.06.1998.⁶² Damit begann es zu einer Zeit, als das Internet noch ganz am Anfang seiner umfassenden Verbreitung stand.⁶³ Auf Grund der These, dass große Erwartungen mit dem Internet verknüpft wurden, sollte das Projekt beispielhaft die Rolle der Öffentlichen Bibliothek bei der Erschließung und Bewertung von Quellen aus dem Internet untersuchen. Dies stellte eine wichtige Fragestellung des Projekts dar.⁶⁴ Die Arbeit an BINE führte zu der entscheidenden Erkenntnis, dass eine Bibliothek alleine niemals die Erschließung des Internets würde meistern können. Projektziele waren unter anderem, „das entwickelte Erschließungsverfahren in die bibliothekarischen Arbeitsabläufe zu integrieren“⁶⁵ und die „Übertragbarkeit und Integration des entwickelten Verfahrens für ein bundesweites Verbundsystem zu untersuchen“⁶⁶, das dann im Projekt ILEKS praktisch erprobt wurde⁶⁷.

⁵⁸ Vgl. Flemming (2003a), S. 16.

⁵⁹ Miedtke (2002), S. 44.

⁶⁰ Vgl. ebenda.

⁶¹ Stadtbibliothek Bremen/Forschungsgruppe Telekommunikation der Universität Bremen (1999), S. 11.

⁶² Vgl. Miedtke (2002), S. 44.

⁶³ Vgl. Zakon (2003).

⁶⁴ Vgl. Miedtke (2002), S. 44.

⁶⁵ Ebenda.

⁶⁶ Ebenda.

⁶⁷ Vgl. ebenda., S. 46.

2.2.2.2 Projekt „ILEKS“

Die Erfahrungen und Ergebnisse des BINE-Projekts wurden zur Grundlage für das ILEKS-Projekt (Internet-Lektoratsservice)⁶⁸, das unmittelbar nach dem Ende des BINE-Projekts gestartet wurde. Es wurde wiederum von der Stadtbibliothek Bremen ins Leben gerufen.⁶⁹ Partner wurden gesucht. Die Stadtbibliothek Bremen, als Konsortialführer⁷⁰ vertrat das sich nun gebildete ILEKS-Konsortium in einem Vertrag mit dem GBV, wonach der GBV die ILEKS-Datenbank hostete. Der Vertrag wurde am 09.08.2000 beschlossen.⁷¹

Die Kooperationspartner im ILEKS-Projekts waren die Stadtbibliotheken in Bremen, Berlin, Paderborn sowie Hannover. Außerdem waren an ILEKS die Büchereizentrale Schleswig-Holstein und die Landesfachstelle für Öffentlichen Bibliotheken an der Bayerischen Staatsbibliothek beteiligt.

Ziel war eine Datenbank mit Internetquellen⁷² mit dem „Ansatz der Alltagssprachlichkeit“⁷³, der „Konzentration auf Fragestellungen von Benutzern öffentlicher Bibliotheken sowie die Beschränkung auf die wichtigsten Dokumente zum Thema“⁷⁴. Im Projekt wurden Internetlinks ausgewählt, bewertet und erschlossen. Die Erschließung erfolgte „auf Basis der PICA-Software“⁷⁵. Die Internetquellen waren natürlich vor allem für die Kunden gedacht, aber auch für die Bibliothekare selbst, um sie für den Informationsdienst zu verwenden.⁷⁶ Zunächst wurden die Themenbereiche Berlin, Bremen, Computer, Computerspiele, Krebs, Kriminalliteratur, Musik und Reisen⁷⁷ bearbeitet. Ein solches Projekt braucht aber ein umfassendes Themenspektrum, um eine breite Akzeptanz durch die Kunden zu erreichen. Das ILEKS-Redaktionsteam erarbeitete eine Planungsgröße von 70 Themen.⁷⁸

Im Projekt wurden Qualitätskriterien zur Bewertung von Quellen aufgestellt. Dazu gehören der Abdeckungsgrad der Quelle („inhaltlich, zeitlich, Ressourcenart“⁷⁹) und die Gültigkeit der Information („Richtigkeit der Information, Quellenangaben“⁸⁰). Auch die „Verantwortlichkeit des Erstellers / der Erstellerinstitution“⁸¹ und die „Aktualisierungsfrequenz (wann

⁶⁸ Vgl. ebenda, S. 44.

⁶⁹ Vgl. Miedtke (2003a).

⁷⁰ Vgl. ILEKS-Werbeflyer, S. 1.

⁷¹ Vgl. Miedtke (2003a).

⁷² Vgl. ILEKS-Werbeflyer, S. 1.

⁷³ ILEKS-Werbeflyer, S. 1.

⁷⁴ Ebenda.

⁷⁵ Ebenda.

⁷⁶ Vgl. ebenda.

⁷⁷ Vgl. Miedtke (2002), S. 44.

⁷⁸ Vgl. ebenda, S. 48.

⁷⁹ Ebenda.

⁸⁰ Ebenda.

⁸¹ Ebenda.

erstellt?, letztes Update?, wie häufig?)“⁸² wurden als Kriterien aufgestellt. Des Weiteren wurden das „Design (benutzerfreundliche Gestaltung)“⁸³, das Zielpublikum und „Zweck und Ziel (werden Motive für die Zusammenstellung der vorgehaltenen Informationen genannt?)“⁸⁴ als wichtige Punkte erkannt. Schließlich wurden die Kriterien „Funktionalität (nutzerfreundliche Handhabung, Recherchemöglichkeit, Zugangsbedingungen)“⁸⁵ und „Verständlichkeit (wie wird die Information sprachlich/inhaltlich vermittelt?)“⁸⁶ ausgewählt.

Für ein Durchsetzen des Projekts in der breiten Öffentlichkeit brauchte ILEKS weitere Partner und Unterstützung, um z.B. eine umfassendere Themenabdeckung bewerkstelligen zu können. Aber leider konnte ILEKS „aufgrund begrenzter Ressourcen und damals noch zögerlicher Akzeptanz durch andere Öffentliche Bibliotheken die „kritische Masse“ einer entsprechend großen Zahl von Teilnehmerbibliotheken nicht erreichen“⁸⁷.

Offizielles Ende des Projekts war der 31.03.2003, da an diesem Tag der Vertrag zwischen dem ILEKS-Konsortium und dem DBV aufgelöst wurde. Da verschiedene Erkenntnisse und Ausarbeitungen für die DIB übernommen werden konnten, sollte das ILEKS-Konsortium danach in der DIB aufgehen und nach Prüfung durch DIB-Lektoren auch Daten aus ILEKS-Beständen in die DIB übernommen werden.⁸⁸ Eine direkte Migration ist jedoch nicht erfolgt. Dennoch blieben nicht alle Daten ungenutzt. Die Mitarbeiter des ILEKS-Projekts hatten auf ihren Gebieten durch die Recherchen in der Regel viele Links in Bookmark-Listen gesammelt, die sicher eine gute Grundlage für die Bestückung des DIB-Kataloges boten. Gegen eine direkte Migration der Daten sprach auch, dass die ILEKS-Datenbank über keinen Linkchecker verfügte, und so zunächst alle Links hätten überprüft werden müssen, ob sie aktuell noch vorhanden sind.⁸⁹

2.2.3 Vorbilder

Die DIB ist in ihrer Form eine Neuheit in Deutschland; im Ausland gibt es schon länger vergleichbare Projekte. Diese stellten für die Deutsche Internetbibliothek eine wichtige Inspirationsquelle und Hilfsmittel dar. In Dänemark gibt es die Internet-Angebote Biblioteksvagten (Auskunft) und Folkebibliotekernes Net Guide (FNG, Webkatalog), in den USA bietet die

⁸² Ebenda.

⁸³ Ebenda.

⁸⁴ Ebenda.

⁸⁵ Ebenda.

⁸⁶ Ebenda.

⁸⁷ Mittrowann/Thümmler (2002), S. 674.

⁸⁸ Vgl. Miedtke (2003a).

⁸⁹ Vgl. Isigkeit (2004).

Internet Public Library (IPL) qualitätsgeprüfte Internetquellen und ein Auskunftsangebot. Sie wurden zu Vorbildern der DIB.⁹⁰

Diese Projekte wurden im Rahmen der DIB gründlich analysiert.⁹¹ Auf der ersten Sitzung des Kooperationsverbundes war ein Vertreter von FNG zu Gast. Eine DIB-Lektorin beteiligte sich am Auskunftsdienst der IPL und konnte auf Grund ihrer Erfahrung beim Aufbau der DIB beratend zur Seite stehen. Herr Thümmler (DIB-Projektleitung) besuchte 2002 in Dänemark die Projekte FNG und Biblioteksvagten vor Ort.⁹²

2.2.3.1 Biblioteksvagten

Biblioteksvagten bedeutet wörtlich übersetzt *Bibliothekswache* und ist ein nationaler virtueller Auskunftsdienst.⁹³ Das Projekt Biblioteksvagten war ursprünglich eine „Initiative der Öffentlichen Bibliotheken Herning und Holstebro“,⁹⁴ dem sich die Öffentlichen Bibliotheken Gentofte und Silkeborg anschlossen.⁹⁵ Zunächst waren die Bibliotheken bei der Finanzierung auf sich alleine gestellt, denn die Bibliotekstyrelsen (Nationale Dänische Bibliotheksbehörde) lehnte drei Anträge zur Finanzierung ab. Erst 1999 wurde eine Unterstützung durch die Bibliotheksbehörde bewilligt⁹⁶, aber nur für eine „erste Entwicklung einer inhaltlichen und technischen Infrastruktur“.⁹⁷ Fortan beteiligten sich immer mehr Bibliotheken am Projekt⁹⁸, so dass heute das Service-Angebot von 42 Bibliotheken⁹⁹ gemeinsam betrieben wird. Von jeder teilnehmenden Bibliothek wird der gleiche qualitative Standard bei der Mitarbeit erwartet.¹⁰⁰ Es beteiligen sich nicht nur, wie bei der DIB, Öffentliche Bibliotheken oder *folkebiblioteker*, wie sie auf Dänisch heißen, sondern auch Wissenschaftliche Bibliotheken (*forskningsbiblioteker*). Der Arbeitsaufwand wird gleichmäßig verteilt.¹⁰¹ Primäre Zielgruppen sind Schüler und Erwachsene allgemein.¹⁰² Biblioteksvagten beantwortet Fragen, die auch in einer Öffentlichen Bibliothek vor Ort beantwortet werden würden.¹⁰³ Auf der Homepage wird darauf hingewiesen, dass es nicht möglich ist, auf alles in ausführlicher Form zu antworten, jedoch wird grundsätzlich auf weiterführende Informationsmittel verwiesen. Ju-

⁹⁰ Vgl. Ebenda.

⁹¹ Vgl. Flemming (2003a), S. 17.

⁹² Vgl. Thümmler (2003h).

⁹³ Vgl. Dobbie/Lison (2002), S.50.

⁹⁴ Ebenda.

⁹⁵ Vgl. ebenda.

⁹⁶ Vgl. ebenda, S.51.

⁹⁷ Ebenda.

⁹⁸ Vgl. ebenda.

⁹⁹ Vgl. Biblioteksvagten (2003a).

¹⁰⁰ Vgl. Larsen (2002), S. 4.

¹⁰¹ Vgl. ebenda, S. 3.

¹⁰² Vgl. ebenda, S. 4.

¹⁰³ Vgl. Biblioteksvagten (2003b).

ristische Fragen und solche, die den Wunsch nach Erklärungen oder Interpretationen von literarischen Texten beinhalten, werden abgelehnt. Biblioteksvagten bietet nicht nur einen E-Mail-Service an, sondern auch einen Telefon- und Chat-Service, der während der „Online-Stunden“ verfügbar ist.¹⁰⁴ Hierbei handelt es sich nicht um die regulären Öffnungszeiten der Bibliothek, sondern um erweiterte *Online-Öffnungszeiten*¹⁰⁵, in denen ein Bibliotheksmitarbeiter den Dienst z.B. von Zuhause verrichtet¹⁰⁶, sollte die lokale Bibliothek schon geschlossen sein. Außerhalb dieser Stunden bleibt die Möglichkeit, eine E-Mail zu senden, die dann während der nächsten Online-Öffnungszeit bearbeitet wird.¹⁰⁷ Jede Bibliothek leistet ungefähr vier Stunden Dienst pro Woche¹⁰⁸, wobei größere Bibliotheken, wie z.B. Aarhus, die doppelte Arbeitszeit leisten¹⁰⁹. Pro Tag gibt es vier Schichten, die jeweils von einem Bibliothekar besetzt sind.¹¹⁰ Der Auskunftsdienst kostet nichts. Biblioteksvagten erreichen pro Woche ca. 300 Anfragen.¹¹¹ Für die Zukunft ist geplant, den Service auf vierundzwanzig Stunden pro Tag und sieben Tage die Woche auszudehnen.¹¹² Die Fragen können über ein Webformular auf der Webseite gestellt oder an eine E-Mailadresse¹¹³ geschickt werden.¹¹⁴ Faktenfragen werden direkt beantwortet, es gibt aber auch weitere Informationen, wie z.B. die Angabe von weiterführenden Quellen.¹¹⁵ In einem Archiv sind alle bearbeiteten Anfragen seit 1999 gespeichert, auf das alle beteiligten Bibliotheken zugreifen können, so dass es bei wiederholt gestellten Fragen eine sinnvolle Hilfe bei der Recherche bietet.¹¹⁶ Es gibt auch die Möglichkeit, sich Fotokopien per Post schicken zu lassen. Die ersten 10 Kopien sind kostenlos. Wird diese Zahl überschritten, kostet jede weitere Kopie 1.50 Dänische Kronen¹¹⁷ plus einer Gebühr von 25 Kronen¹¹⁸. Auch die Kosten einer Recherche in kostenpflichtigen Datenbanken müssen vom Kunden übernommen werden.¹¹⁹

¹⁰⁴ Vgl. ebenda.

¹⁰⁵ Die Online-Öffnungszeiten sind von Montag bis Donnerstag, von 8.00 Uhr bis 22 Uhr, Freitag von 8.00 - 20.00 Uhr, samstags von 8.00 - 16.00 Uhr und sonntags von 14.00-22.00 Uhr.

¹⁰⁶ Vgl. Larsen (2000).

¹⁰⁷ Vgl. Biblioteksvagten (2003b).

¹⁰⁸ Vgl. Dobbie/Lison (2002), S.51.

¹⁰⁹ Vgl. ebenda, S.52.

¹¹⁰ Vgl. ebenda, S.51.

¹¹¹ Vgl. ebenda, S.50.

¹¹² Vgl. Larsen (2002), S. 4.

¹¹³ Die Adresse lautet Biblioteksvagten@biblioteksvagten.dk.

¹¹⁴ Vgl. Biblioteksvagten (2003b).

¹¹⁵ Vgl. Dobbie/Lison (2002), S.51.

¹¹⁶ Vgl. ebenda, S. 52.

¹¹⁷ Entspricht ca. 0,20 €

¹¹⁸ Entspricht ca. 3,35 €

¹¹⁹ Vgl. Biblioteksvagten (2003b).

Die Bibliothek in Herning ist zuständig für die Homepage und die Koordinierung der notwendigen Aufgaben, damit der Betrieb des Angebots laufen kann.¹²⁰ Zwischen den teilnehmenden Bibliotheken findet ein reger Austausch statt. So treffen sich in regelmäßigen¹²¹ Abständen die Leiter der Bibliotheken in der so genannten Lenkungsgruppe, aber auch Vertreter der Mitarbeiterebene¹²². In jeder teilnehmenden Bibliothek fungiert eine Person als Ansprechpartner.¹²³

2.2.3.2 Folkebibliotekernes Net Guide (FNG)

Dieser Service bietet zu einem breiten Themenangebot einen Linkkatalog an, der von 21 Öffentlichen Bibliotheken in Dänemark getragen wird.¹²⁴ Circa 100 Bibliothekare teilen sich die Arbeit.¹²⁵ Sie wählen den Qualitätsvorstellungen entsprechende Internetseiten aus und kommentieren sie. Dabei werden nicht ausschließlich dänische, sondern auch Seiten aus dem Ausland herangezogen.¹²⁶ Insgesamt gibt es 30 verschiedene Themenbereiche¹²⁷, die sich in weitere Unterkategorien verzweigen¹²⁸. Im November 2003 hatte der Katalog eine Linkzahl von 4.482 erreicht.¹²⁹ Zielgruppe des Angebots sind allgemein Erwachsene. Die Seiten von FNG werden monatlich rund 50.000-mal angeklickt¹³⁰, was auf eine breite Akzeptanz des Angebots schließen lässt.

Die Entwicklung zu FNG nahm 1997 ihren Anfang auf Grund der Initiative der Bibliothek in Herning, welche mit dem eigenen als unzureichend empfundenem Angebot, einem Internetführer, nicht zufrieden war. Ihr standen nicht genügend Ressourcen und Zeit zur Verfügung, um einen umfassenden Service bieten zu können. Daraufhin sprach man die Bibliothek in Helsingør an, die ein ähnliches Internetangebot unterhielt.¹³¹ Die beiden Bibliotheken arbeiteten fortan zusammen und warben bei weiteren Bezirksbibliotheken um deren Teilnahme. Diese reagierten zunächst ablehnend, da Mittelkürzungen befürchtet wurden. Dennoch wurde 1998 eine Zusammenarbeit beschlossen. Ab diesem Jahr gab es eine erste Unterstützung des DBC (Dansk Biblioteks Center [Dänisches Bibliographisches Zentrum]) und seit 1999 gewährt die BS (Bibliotekstyrelsen [Nationale Dänische Bibliotheksbehörde]) jähr-

¹²⁰ Vgl. Dobbie/Lison (2002), S.51.

¹²¹ Vgl. ebenda, S.52.

¹²² Vgl. ebenda, S. 51.

¹²³ Vgl. ebenda, S.51.

¹²⁴ Vgl. ebenda, S. 46.

¹²⁵ Vgl. FNG (2002).

¹²⁶ Vgl. ebenda.

¹²⁷ Vgl. FNG (2003a).

¹²⁸ Vgl. FNG (2003b).

¹²⁹ Vgl. FNG (2004).

¹³⁰ Vgl. Dobbie/Lison (2002), S. 46.

¹³¹ Vgl. ebenda, S. 46.

lich einen Betrag zur Unterstützung.¹³² Gemeinsames Ziel war ein Webangebot, das die Kunden, ohne an einen bestimmten Ort gebunden zu sein, zuverlässig mit qualitativ hochwertigen und aktuellen Informationen versorgt. Dieser Service sollte gleichzeitig das Bild der Öffentlichen Bibliothek in der Bevölkerung verbessern.¹³³

Zu den 21 beteiligten Bibliotheken gehören die Bezirksbibliotheken, die Bibliotheken Kopenhagen, Frederiksberg, die dänische Bibliothek Südschleswig sowie vier kleinere Bibliotheken. Es gibt einen Lenkungsausschuss, der sich um strategische und finanzielle Belange kümmert und einen Redaktionsausschuss, der für die Inhalte, die Koordinierung und die Qualitätskontrolle zuständig ist.¹³⁴ Der Hauptserver der FNG steht in Herning. Mit staatlichen Mitteln werden Entwicklungs- und Wartungskosten beglichen. Die beteiligten Bibliotheken finanzieren die Entwicklung der Inhalte und die eigene technischen Infrastruktur. Restliche Finanzmittel kommen von der BS¹³⁵.¹³⁶

2.2.3.3 Internet Public Library (IPL)

An der *School of Information* der *University of Michigan*¹³⁷ gab es im Wintersemester 1995 eine Seminarveranstaltung, in welcher der Grundstein für die *Internet Public Library* (IPL) gelegt wurde. Die Themen für die Veranstaltung beinhalteten Fragen in Bezug auf die Verbindung der traditionellen bibliothekarischen Arbeitswelt mit einer umfassend vernetzten Umgebung. Hierzu sollten auch praktische Versuche durchgeführt werden. Ziel war es, einen Art Prototyp der *Internet Public Library* zu entwickeln und umzusetzen. Die Arbeiten begannen Anfang Januar 1995 und schon Mitte März 1995 ging die IPL ins Netz.¹³⁸ Die *School of Information* spendete einen Server für die IPL und bezahlte Speicherplatz.¹³⁹

Das Projekt hat zwei entscheidende Ziele: Zum einen ist die IPL als ein Experiment zum Umgang bibliothekarischer Tätigkeit mit dem Internet zu werten sowie eine Trainingsmöglichkeit für Studenten der Informationswissenschaft, aber auch für professionelle Informationsspezialisten.¹⁴⁰ Zum anderen dient die IPL dazu, den Kunden verschiedene Informationsdienste zur Verfügung zu stellen und sie dabei auch zu schulen. Die IPL demonstriert exemplarisch, was eine Bibliothek im Internet leisten kann. Durch Mitarbeit aus dem Ausland an dem E-Mail-Auskunftsservice und ausländischen Kooperationspartnern hat das Projekt einen

¹³² Vgl. ebenda, S. 47.

¹³³ Vgl. ebenda.

¹³⁴ Vgl. ebenda.

¹³⁵ Im Jahre 2001 betrug der Zuschuss von der BS 868.000 DKr.

¹³⁶ Vgl. Dobbie/Lison (2002), S. 48.

¹³⁷ Die Universität befindet sich in Ann Arbor, Michigan, U.S.A.

¹³⁸ Vgl. IPL (2002a).

¹³⁹ Vgl. ebenda.

internationalen Charakter bekommen. Der Sitz der IPL ist an der *School of Information* in Michigan verblieben.¹⁴¹ Das Personal der IPL besteht lediglich aus fünf festen Mitarbeitern.¹⁴² Des Weiteren arbeiten Studenten der Informationswissenschaft und freiwillige Bibliothekare für die IPL, es werden aber auch solche angenommen, die in der Auskunft gearbeitet haben und diesbezüglich erfahren sind („paraprofessionals who have experience working on reference desks“¹⁴³). Die IPL nutzt ihre Web-Seiten dafür, um weitere ehrenamtliche Mitarbeiter zu werben.¹⁴⁴ Das Angebot zur Mitarbeit ist nicht auf Bürger der U.S.A. begrenzt. Es beteiligen sich auch Personen aus dem Ausland. Neben der Unterstützung durch die Universität, wird die IPL durch die Firmen *Intel* und *Sun Microsystems* gesponsert.¹⁴⁵ Kooperationspartner der IPL sind *The American Indian Higher Education Consortium*, *Library of Michigan*¹⁴⁶, *Merit Network*¹⁴⁷, *Tec de Monterrey*¹⁴⁸, *Universidad de Belgrano*¹⁴⁹ und die *University of Library and Information Science*¹⁵⁰. Die Partner unterstützen die IPL in der Ausbildung, Sammlungsaufbau, Promotion und Zusammenarbeit bei der Suche nach Zuschüssen.¹⁵¹ Zwei der Partner spiegeln die *Internet Public Library* auf ihrem eigenen Server. Das sind in Südamerika die *Universidad de Belgrano* in Buenos Aires, Argentinien¹⁵² und in Asien die *University of Library Information Science* in Tsukuba, Ibaraki, Japan^{153, 154}. Das Serviceangebot der IPL greift auf traditionelle Bibliotheksdienste zurück und überträgt diese auf das Internet. Zu den Leistungen gehören zum einen die direkte Hilfestellung bei der Suche nach Informationen und zum anderen die Auswahl und systematische Bewertung von Quellen. Das Ergebnis sind ein Webkatalog mit annotierten Links und ein Auskunftsservice per E-Mail. Dabei soll die IPL nach dem Prinzip *learning by doing* Bibliothekare und Studenten trainieren, damit diese sich in einer zunehmend digitalen Arbeitswelt zurecht finden. Es wird getestet, wie die bisherigen Erkenntnisse und Methoden der Bibliothekswissenschaft auf das unstrukturierte und in ständiger Veränderung befindliche Internet angewendet werden können.¹⁵⁵ Dabei werden Technik und Arbeitsweisen speziell für die Arbeit mit dem

¹⁴⁰ Vgl. IPL (2002b).

¹⁴¹ Vgl. ebenda.

¹⁴² Vgl. IPL (2001).

¹⁴³ IPL (2002c).

¹⁴⁴ Vgl. ebenda.

¹⁴⁵ Vgl. IPL (2003a).

¹⁴⁶ Die Bibliothek befindet sich in Lansing, Michigan, U.S.A.

¹⁴⁷ Sitz in Ann Arbor, Michigan, U.S.A.

¹⁴⁸ Sitz in Monterrey, Mexiko.

¹⁴⁹ Sitz in Buenos Aires, Argentinien.

¹⁵⁰ Sitz in Tsukuba, Japan.

¹⁵¹ Vgl. IPL (2003).

¹⁵² Die Adresse ist: <http://www.ipl.org.ar>.

¹⁵³ Die Adresse ist: <http://ipl.ulis.ac.jp>.

¹⁵⁴ Vgl. IPL (2002d).

¹⁵⁵ Vgl. IPL (2002e).

Internet entwickelt, dies gilt insbesondere für die digitale Auskunft und den Umgang mit Linksammlungen. Diese Dienste sollen immer weiter verbessert werden und die Erkenntnisse, die aus der Arbeit mit der IPL gewonnen werden, mit anderen Informationsspezialisten geteilt werden. Standards sollen erschaffen werden und Pläne für die Zukunft und Nachhaltigkeit des Projekts, die Stabilität bringen.¹⁵⁶ Das Projekt ist auf der einen Seite eine hilfreiche Dienstleistung und zugleich ein Objekt der Forschung.

Der Webkatalog (*Subject Collection*) teilt sich in verschiedene Oberkategorien¹⁵⁷, die Unterkategorien beinhalten. Neben den zwei Ebenen gibt es keine tiefere Erschließung. Die Kategorien erstrecken sich auf alle Bereiche des Lebens. Dazu kommt eine Abteilung speziell zur *Ready Reference* mit Wörterbüchern und Enzyklopädien, u.a. gibt es zusätzlich das interessante Angebot eines *Reading Rooms* mit Links zu kostenlosen Volltexten, Zeitschriften und Zeitungen. Es wird ein eigener Bereich für Jugendliche (*TeenSpace*) und Kinder (*KidSpace*) angeboten.¹⁵⁸

Bevor ein Nutzer eine Anfrage an die IPL sendet, wird dieser gebeten, sich den Themenkatalog bzw. die FAQ anzusehen, ob nicht doch ein passender Link oder eine Antwort vorhanden ist, wodurch die Frage beantwortet werden könnte. Es wird darauf hingewiesen, dass Fragen, die eine lange Recherchezeit benötigen, nicht beantwortet werden können. Außerdem gibt es keine Garantie, dass für jede Frage das richtige Recherchematerial vorhanden ist.¹⁵⁹

Das detaillierte Frageformular besteht aus verschiedenen Pflichtfeldern und solchen, die freiwillig sind. In einer rechten Spalte werden die verschiedenen Felder erläutert, z.B. warum es sinnvoll ist, eine bestimmte Information zu geben.¹⁶⁰ So kann der Kunde den Wunsch nach einer bestimmten Information besser nachvollziehen und ist dann eventuell eher bereit, sie zu geben.

Die durchschnittliche Beantwortungszeit beträgt drei Tage, kann in Einzelfällen bis zu einer Woche dauern.

Faktenfragen werden direkt beantwortet. Ist das Thema aber breiter gefasst, werden Quellen zu weiteren Recherchen gegeben. Die Quellen bestehen vor allem aus Links, können aber auch bibliographische Angaben zu weiterführender Literatur in Printform sein.¹⁶¹

¹⁵⁶ Vgl. ebenda.

¹⁵⁷ Die Oberkategorien: Arts & Humanities, Business, Computers, Education, Entertainment, Government, Health, Regional, Science & Technology, Social Sciences und Ready Reference mit Almanacs, Calendars, Dictionaries, More ...

¹⁵⁸ Vgl. IPL (2003b).

¹⁵⁹ Vgl. IPL (2003c).

¹⁶⁰ Vgl. IPL (2003d).

¹⁶¹ Vgl. IPL (2003c).

Mittlerweile haben die IPL 40.000 Anfragen erreicht¹⁶² und pro Monat werden 1,5 Millionen Besucher¹⁶³ gezählt.

2.2.3.4 Tatsächliche Gemeinsamkeiten mit der DIB

Die vorgestellten Projekte, die der DIB als Vorbild gedient haben, basieren auf unterschiedlichen Konzepten. Die DIB ist kein Abbild von ihnen, verfügt aber über einige Gemeinsamkeiten. Bibliotheksvagten bietet wie die DIB einen E-Mail-Auskunftsservice, nur sind die Möglichkeiten bei Bibliotheksvagten durch die zusätzlichen Kommunikationskanäle Telefon und Chat erweitert. Sehr bemerkenswert tritt bei Bibliotheksvagten der Service hervor, dass dem Kunden auch gedrucktes Material zugeschickt wird. Das Ziel, Fragen zu beantworten, die sonst in einer Öffentlichen Bibliothek vor Ort gestellt würden, entspricht den Vorstellungen bei der DIB. Das bei Bibliotheksvagten vorhandene Fragenarchiv ist bei der DIB vorgesehen, aber noch nicht realisiert. Auch die IPL bietet einen E-Mail-Auskunftsservice. Die IPL hat aber zusätzlich, genau wie die DIB, einen Webkatalog, vergleichbar zu dem, den FNG betreibt. Der FNG-Katalog erinnert in seiner Komplexität an den Katalog der DIB. Die Themen im IPL-Webkatalog sind nicht so umfangreich. Dafür hat die IPL die zusätzlichen Bereiche *Ready Reference* und *Reading Room*. Die Sammlung von *Ready Reference* bietet gezielt einen Zugriff auf Informationsmittel im Bereich von Lexika, Wörterbücher oder vergleichbaren Angeboten, um Faktenfragen kurz und bündig zu beantworten. Der *Reading Room* ist eine umfangreiche Sammlung von Links zu Volltexten eines breiten Themenangebots, die kostenlos im Netz verfügbar sind. So heben sich die Volltexte besonders vom übrigen Katalog ab. Eine solche Sammlung ist bei der DIB nicht verfügbar.

Bei Bibliotheksvagten beteiligen sich auch Wissenschaftliche Bibliotheken, was bei der DIB nicht der Fall ist.

Während die dänischen Projekte wie die DIB in kooperativer Zusammenarbeit von mehreren Bibliotheken durchgeführt werden, basiert die IPL auf einem völlig anderen Konzept, das dem Projekt eine zusätzliche und wertvolle Funktion gibt. Die IPL ist nicht nur Dienst am Kunden, sondern auch ein Lehrinstrument für angehende Informationsspezialisten. Die IPL tritt mit einem weiteren Angebot hervor. Sie wendet sich in einem speziellen Bereich auch an Kinder. Das komplexe Bewertungssystem der DIB für die Internetquellen findet sich bei den anderen Projekten nicht.

¹⁶² Vgl. IPL (2002f).

¹⁶³ Vgl. University of Michigan (2002).

2.3 Das DIB-Portal in seiner aktuellen Form



Abbildung 1: Startseite der DIB¹⁶⁴

Die Webseite der DIB ist erreichbar über die Internetadressen: <http://www.internetbibliothek.de> und <http://www.deutscheinternetbibliothek.de>. In einem eher schlichten und unaufdringlichen Design präsentieren sich die Seiten. Die Hintergrundfarben sind in gelb und weiß und verschiedenen Blautönen gehalten, die Schriftfarben in schwarz und weiß. Diese Farbkombination auf allen DIB-Seiten unterstützt den Wiedererkennungswert, was auch für das Motto und das Logo der DIB gilt. Das Motto *schnell.mehr.wissen* steht stets rechts oben, während sich das Logo stets links oben befindet. Über das Logo erreicht der Nutzer immer wieder die Startseite. Diese präsentiert als zentraler Einstiegspunkt übersichtlich die 20 verschiedenen Themenbereiche¹⁶⁵, die sich jeweils in tiefere Unterkategorien verzweigen. Unterhalb des zentralen Einstiegs gibt es maximal vier weitere Ebenen. In den verschiedenen Kategorien des Webkatalogs sind die Links eingefügt, die von einzelnen Bibliothekaren ausgewählt, beschrieben und bewertet worden sind. Die Links sind innerhalb der Kategorien nach einem Rankingsystem je nach Bewertung¹⁶⁶ sortiert. Außerdem weist die Startseite den Weg zur E-Mail-Auskunft, zu einer *Wir über uns*-Seite, einer Übersicht der zehn neuesten Links im Webkatalog und zeigt an, wie viele Links

¹⁶⁴ Vgl. (DIB 2003b).

¹⁶⁵ Die Themenbereiche werden näher in Kap. 3.2.3 betrachtet.

¹⁶⁶ Das Bewertungssystem wird näher in Kap. 3.2.5 betrachtet.

mittlerweile insgesamt in die DIB aufgenommen wurden. Die E-Mail-Auskunft¹⁶⁷ bietet ein Formular, um eine spezielle Frage stellen und absenden zu können.

2.4 Partner und Beteiligte

Wie bereits erwähnt, basiert die DIB auf der Kooperation verschiedener Partner. Auf welche Weise sich die Aufgabenfelder und Kompetenzen verteilen, erläutern die folgenden Abschnitte.

2.4.1 Deutscher Bibliotheksverband e.V. (DBV)

Im Februar 1949 wurde in der Bundesrepublik der *Deutsche Büchereiverband* gegründet, dem sich erst im Juni '73 auch Wissenschaftliche Bibliotheken anschlossen. Seitdem trug der Verband den Namen *Deutscher Bibliotheksverband e.V.* Auch in der DDR gab es eine vergleichbare Institution, den *Deutschen Bibliotheksverband*, der 1964 gegründet wurde. 1991 vereinigten sich die beiden zum *Deutschen Bibliotheksverband e.V.* mit Sitz in Berlin.¹⁶⁸ Der DBV hat heute um die 2000 Mitglieder aller Arten von Bibliotheken, Verbänden und Ausbildungseinrichtungen des Bereichs Bibliothek.¹⁶⁹ Die Mitglieder stammen aus allen Bundesländern und es gibt 16 Landesverbände. Zusätzlich teilen sich die Mitglieder in Sektionen auf, z.B. Öffentliche Bibliotheken, die eine bestimmte Größe eines Versorgungsbereichs bedienen oder Wissenschaftliche Bibliotheken.¹⁷⁰ Seine Aufgabe sieht der Verband ganz grundsätzlich in der „Förderung von Kultur, Bildung und Wissenschaft durch aktive und unmittelbare Förderung des Bibliothekswesens und der Information im Interesse der Allgemeinheit, der Kooperation aller Bibliotheken“¹⁷¹. Beispielsweise bietet der DBV den Mitglieder-Bibliotheken Hilfestellungen, reagiert auf aktuelle Vorkommnisse und Fragestellungen¹⁷² und „formuliert bibliothekspolitische Forderungen“¹⁷³, z.B. der Punkt, dass durch die derzeitigen Sparmaßnahmen der Länder und Kommunen die Bibliotheken in arge Bedrängnis gebracht werden. Der DBV unternimmt Öffentlichkeitsarbeit für die Bibliotheken, in dem er sich dafür einsetzt, der Öffentlichkeit die Bedeutung der Bibliotheken bewusst zu machen, welche Mittel sie benötigen, um ihre Angebote umsetzen zu können und als Interessenvertreter seiner Mitglieder agiert.¹⁷⁴

¹⁶⁷ Die E-Mail-Auskunft wird näher in Kap. 3.2.4 betrachtet.

¹⁶⁸ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband (o.A.a).

¹⁶⁹ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband (zit. o.A.b).

¹⁷⁰ Vgl. Deutscher Bibliotheksverband (zit. o.A.c).

¹⁷¹ Deutscher Bibliotheksverband (zit. o.A.d).

¹⁷² Vgl. ebenda.

¹⁷³ Ebenda.

¹⁷⁴ Vgl. ebenda.

Im Bereich der DIB hat der DBV die fachgerichtete Öffentlichkeitsarbeit übernommen.¹⁷⁵ Der Verband erstellt zusammen mit der Sisis Informationssysteme GmbH die technische Infrastruktur¹⁷⁶ und kümmert sich um den Versand von Marketing-Material¹⁷⁷. Am Ende der Projektlaufzeit wird der DBV die Regie der DIB übernehmen.¹⁷⁸

2.4.2 Bertelsmann-Stiftung

Die Bertelsmann-Stiftung wurde 1977 von Reinhard Mohn¹⁷⁹, unter dessen Leitung der Bertelsmann Verlag zu einem der größten Medienkonzerne avancierte¹⁸⁰, gegründet. Sie ist eine Stiftung des privaten Rechts (im Sinne von § 2 Abs. 1 des Stiftungsgesetzes NRW) und hat ihren Sitz in Gütersloh.¹⁸¹ In der Satzung der Stiftung heißt es u.a.: „die Stiftung verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke“ (§ 2). Darunter wird „die Förderung der Medien-Wissenschaft“ (§ 2a), die „Erforschung und Entwicklung von innovativen Konzepten der Führung und Organisation in allen Bereichen der Wirtschaft und des Staates“ (§ 2b) sowie die „Förderung zeitgemäßer und wirkungsvoller Strukturen und Ordnungen in der Gesellschaft“ (§ 2f) „insbesondere durch Unterstützung von Forschungsvorhaben, Konzeptentwicklungen, Modellversuchen, usw.“ (§ 2f) genannt.¹⁸² Zentrale Organe der Stiftung sind das Kuratorium und das Präsidium. Das Kuratorium ist Vorstand der Stiftung und vertritt sie nach außen. Aus der Mitte des Kuratoriums wird das Präsidium gebildet, das die Geschäfte der Stiftung führt.¹⁸³

Die Bertelsmann-Stiftung beteiligt sich an der Finanzierung der DIB mit 70%. Sie bezuschusst die teilnehmenden Bibliotheken mit bis zu 760 € bei der erforderlichen Hardware-Ausstattung.¹⁸⁴ Außerdem stellt die Bertelsmann-Stiftung die Projektleitung und übernimmt während der Projektlaufzeit die Organisation. Mit den teilnehmenden Bibliotheken wird gemeinsam die Evaluation der Ergebnisse durchgeführt. Zusammen mit dem DBV ist die Stiftung für die Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich.¹⁸⁵ Dabei übernimmt die Bertelsmann-

¹⁷⁵ Vgl. Kot/Mittrowann (2002), S. 4.

¹⁷⁶ Vgl. Flemming (2003a), S. 17.

¹⁷⁷ Vgl. Thümmler (2003e).

¹⁷⁸ Vgl. Mittrowann/Thümmler (2002), S. 675.

¹⁷⁹ Vgl. Bertelsmann-Stiftung (2003).

¹⁸⁰ Vgl. Meyers großes Taschenlexikon (1999), Band 15, S. 57.

¹⁸¹ Vgl. Bertelsmann-Stiftung (2003).

¹⁸² Vgl. ebenda.

¹⁸³ Vgl. ebenda.

¹⁸⁴ Vgl. Kot/Mittrowann, S. 4.

¹⁸⁵ Vgl. Thümmler (2003), S. 420.

Stiftung die Öffentlichkeitsarbeit für den Endkunden. Dazu gehören Werbemaßnahmen und Onlinemarketing.¹⁸⁶

Die Planung und Koordination erfolgt in Zusammenarbeit mit dem DBV. Die Konferenzen des Kooperationsverbundes (samt Reise- und Übernachtungskosten der Teilnehmer) und der Steuerungsgruppe werden von der Stiftung finanziert und durchgeführt.¹⁸⁷

Die Bertelsmann-Stiftung wird sich mit Ablauf der Projektlaufzeit am 31.12.2004 aus der DIB zurückziehen.¹⁸⁸ Der Rückzug aus den Projekten nach einer bestimmten Zeitspanne ist bei der Bertelsmann-Stiftung üblich. Diese Vorgehensweise wird mit dem Argument begründet, dass dadurch die Innovationsfähigkeit gewährleistet wird.¹⁸⁹

2.4.3 Öffentliche Bibliotheken

Die 70 Öffentlichen Bibliotheken¹⁹⁰ haben im Projekt die Aufgabe, den Linkkatalog zu pflegen, aufzubauen und zu überarbeiten. Zu der Erschließung der Internet-Quellen (von mindestens einem Themengebiet) kommt die Aufgabe, am E-Mail-Auskunftsdienst teilzunehmen.¹⁹¹ Dabei gibt es standardisierte Kriterien, die zur Beantwortung der Fragen genutzt werden sollen.¹⁹² Gemeinsam nehmen die Öffentlichen Bibliotheken an Konferenzen teil¹⁹³, in denen Fragen rund um das DIB-Projekt erörtert werden. Alle Bibliotheken haben dazu dieselbe Kooperationsvereinbarung mit der Bertelsmann-Stiftung geschlossen.¹⁹⁴ Auf die 70 Bibliotheken verteilen sich etwa 170 Lektoren.¹⁹⁵

Die am Projekt teilnehmenden Bibliotheken, darunter auch die Bibliotheken des ILEKS-Konsortiums, bedienen ausgehend von ihrer Größe völlig unterschiedliche Versorgungsbereiche. Es wurden nicht nur Bibliotheken einer bestimmten Größe ausgewählt, vielmehr reicht die Bandbreite von der Kleinstadtbibliothek bis zur Landesbibliothek. Für die DIB wurden die verschiedenen Bibliotheken in vier Versorgungsbereiche eingeteilt. Gruppe 1 bedient einen Bereich von über 400.000 potentiellen Kunden, Gruppe 2 versorgt 100.000 bis 400.000 Menschen, Gruppe 3 50.000 bis 100.000 und Gruppe 4 bis zu 50.000.¹⁹⁶ Die vier Versorgungsbereiche der DIB entsprechen den ersten vier Sektionen des DBV¹⁹⁷. In Zahlen

¹⁸⁶ Vgl. Kot/Mittrowann (2002), S. 4.

¹⁸⁷ Vgl. Thümmler (2003g).

¹⁸⁸ Vgl. Mittrowann/Thümmler (2002), S. 675.

¹⁸⁹ Vgl. Kot/Mittrowann (2002), S. 4.

¹⁹⁰ Eine Liste aller beteiligten Bibliotheken befindet sich im Anhang unter Punkt 1.

¹⁹¹ Vgl. Thümmler (2003a), S. 421.

¹⁹² Vgl. Kot/Mittrowann (2002), S. 3.

¹⁹³ Vgl. ebenda.

¹⁹⁴ Vgl. Thümmler (2003i).

¹⁹⁵ Vgl. Thümmler (2003a), S. 417.

¹⁹⁶ Vgl. Thümmler (2003p), S. 6.

¹⁹⁷ Weitere Informationen zum DBV gibt es in Kap. 2.4.1.

und Prozenten verteilen sich die Bibliotheken¹⁹⁸ wie folgt: Gruppe 1 wird durch 13 Bibliotheken vertreten. Das entspricht einer Prozentzahl von 18,8%¹⁹⁹. Bei Gruppe 2 sind es 24 Bibliotheken mit 34,8%, bei Gruppe 3 sind es 14 Bibliotheken mit anteiligen 20,3 % und Gruppe 4 ist beteiligt mit 18 Bibliotheken und 26,1%. Zur DIB gehören Bibliotheken aus fünfzehn Bundesländern und die *Bibliotheken Wien* in Österreich.

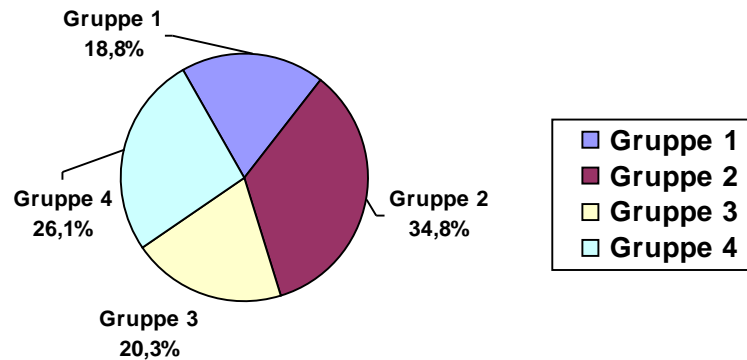


Abbildung 2: Die beteiligten Bibliotheken in Prozentzahlen der verschiedenen Versorgungsbereiche²⁰⁰

2.4.4 Sisis Informationssysteme GmbH

Die Siemens Nixdorf Informationssysteme AG und die SOFTCON GmbH gründeten 1997 die Sisis Informationssysteme GmbH.²⁰¹ Durch die Ausgliederung und Verselbständigung der Abteilungen im Bibliotheksumfeld sollten sie zu einer Organisation gebündelt werden. Sisis gehört mehrheitlich zum Siemens Konzern.²⁰² Diese Organisationsstrukturen ermöglichen es, dass Sisis in Projekten verschiedenster Größenordnung als Generalunternehmer auftreten kann.²⁰³ Derzeit sind bei Sisis 46 Mitarbeiter beschäftigt. Die Zentrale der Firma befindet sich in München-Oberhaching. Zusätzlich gibt es Ansprechpartner in Hamburg, Berlin, Köln, Bielefeld und Stuttgart. Weitere Vertriebs- und Beratungsstützpunkte finden sich in der Schweiz und in den Niederlanden. Produkte von Sisis umfassen Anwendungslösungen für den Bereich der Informationsvermittler und Bibliotheken. Diese Lösungen unterstützen bibliothekarische Arbeitsabläufe, Service und Dienstleistungen.²⁰⁴

¹⁹⁸ Für die Berechnung wurden nur 69 der 70 Bibliotheken herangezogen, da eine Bibliothek (Landesbibliothek Mecklenburg-Vorpommern) in keine der Versorgungsbereiche passt.

¹⁹⁹ Die Prozentzahlen wurden auf der Grundlage von folgendem Werk berechnet: Thümmler (2003p).

²⁰⁰ Die Prozentzahlen wurden auf der Grundlage von folgendem Werk berechnet: Thümmler (2003p).

²⁰¹ Vgl. Sisis (1999), S. 3.

²⁰² Vgl. Sisis (o.A.).

²⁰³ Vgl. Sisis (1999), S. 3.

²⁰⁴ Vgl. Sisis (o.A.).

Die Firma Sisis hat die Technologie der DIB entwickelt, umgesetzt und betreut sie.²⁰⁵ Neben der Software, stellt sie auch die dafür nötige Hardware zur Verfügung.²⁰⁶ Sisis erstellt die Homepage der DIB, die Seite für die Nutzer und die der Lektoren, kümmert sich um die Weiterentwicklung der Seite und hilft teilnehmenden Bibliotheken bei technischen Problemen.²⁰⁷ Für diesen Fall ist eine Hotline geschaltet. Sisis ist Kooperationspartner des DBV.²⁰⁸ Speziell für die DIB hat Sisis das Logo entworfen.²⁰⁹

2.4.5 Karzauninkat Webdesign

Das optische Erscheinungsbild der DIB, wie es sich den Nutzern präsentiert, prägte maßgeblich die Firma Karzauninkat Webdesign. 1998 wurde sie mit Firmensitz in Hamburg gegründet. Für die Zukunft ist die Umwandlung in die Kazmedia GmbH geplant.²¹⁰ Das Team besteht aus fünf festen und vier freien Mitarbeitern, darunter zwei Bibliothekaren. Zu ihrem Angebot gehört die Entwicklung und Realisation von Webseiten, z.B. für weitere Bibliotheken, aber auch von Suchmaschinen. Daran schließen sich die Betreuung der Seiten und weitere Beratungsdienste an. So gibt es Vorträge und Seminare zum Thema Internetrecherche im Angebot; es werden Autoren- und Recherchetätigkeiten für verschiedene Zeitschriften und Institutionen durchgeführt sowie die Beratung von Firmen für einen Webauftritt und wie deren Webseite effizient im Netz, z.B. durch Suchmaschinen, auffindbar gemacht werden kann.²¹¹

Die Firma stellt ein Mitglied für die Steuerungsgruppe²¹² der DIB.

Für die DIB hat Karzauninkat Webdesign im Einzelnen die visuelle Konzeption und das Screendesign erstellt.²¹³ Die Graphik und die Navigation der DIB-Seite wurden in Zusammenarbeit mit der Bertelsmann-Stiftung entwickelt.²¹⁴ Außerdem war die Firma am Aufbau der HTML-Grundstruktur für die DIB beteiligt.²¹⁵

²⁰⁵ Vgl. Thümmler (2003b), S. 17.

²⁰⁶ Vgl. Mittrowann/Thümmler (2002), S. 675.

²⁰⁷ Vgl. ebenda.

²⁰⁸ Vgl. Meyer (2002), S. 3.

²⁰⁹ Vgl. Thümmler (2003e).

²¹⁰ Vgl. Karzauninkat (2003).

²¹¹ Vgl. Karzauninkat (o.A.).

²¹² Das Aufgabenfeld der Steuerungsgruppe wird in Kap. 2.5.1 vorgestellt.

²¹³ Vgl. Karzauninkat (2003).

²¹⁴ Vgl. Mittrowann/Thümmler (2002).

²¹⁵ Vgl. Karzauninkat (2003).

2.4.6 Hochschulbibliothekszentrum (HBZ) Nordrhein-Westfalen

Das Hochschulbibliothekszentrum Nordrhein-Westfalens wurde Anfang März 1973 gegründet. Gleich zu Beginn wurde es mit dem seit '47 bestehenden Zentralkatalog NRW vereinigt.²¹⁶ „Das HBZ untersteht der Dienst- und Fachaufsicht des Ministeriums für Wissenschaft und Forschung NRW“²¹⁷. 1988 ist das HBZ „im Zuge einer Satzungsänderung“²¹⁸ „rechtlich in allen Teilen selbstständig“²¹⁹ geworden. Der Sitz des HBZ ist in Köln.²²⁰ Es dient als „zentrale Dienstleistungs- und Entwicklungseinrichtung für die Hochschulbibliotheken des Landes NRW sowie für weitere Bibliotheken innerhalb und außerhalb von Nordrhein-Westfalen“²²¹. Das HBZ orientiert sich an dem Bedarf der Bibliotheken, insbesondere in den Bereichen, die eine Bibliothek nicht alleine erfüllen kann und die eine Kooperation notwendig machen.²²²

Die verschiedenen Dienste entstehen in enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Bibliotheken.²²³ Die Aufgaben umfassen unter anderem ein automatisiertes Verbundsystems für kooperative Katalogisierung und den Gesamtnachweis der Bestände aller beteiligten Bibliotheken. Weitere Aufgaben sind die „Digibib NRW“ (Digitale Bibliothek), was die Entwicklung, die Organisation und den Betrieb beinhaltet und die Funktion einer Leihverkehrszentrale, ein Transportsystem für Leihverkehrssendungen sowie die Organisation von Dokumentlieferdiensten. Das HBZ bietet Beratung beim Einsatz von Datenverarbeitung und die Entwicklung bibliothekarischer Dienstleistungen und Fortbildungsangebote für Beschäftigte in Bibliotheken.²²⁴

Mit dem Projekt „Digitale Öffentliche Bibliothek“ (Laufzeit: Anfang Juli 2000 bis Ende Dezember 2002²²⁵) untersuchte das HBZ den Nutzen, aber auch den Aufwand einer Teilnahme Öffentlicher Bibliotheken an der DigiBib NRW. Danach stellten 81 Öffentliche Bibliotheken aus NRW einen Antrag, sich ab 2003 in den Verbund einzugliedern. Vorhaben des Projekts war es, die Attraktivität der Öffentlichen Bibliotheken zu steigern. Mit dem gleichen Ziel wurde auch die Kooperation mit der DIB beschlossen und durchgeführt.²²⁶

²¹⁶ Vgl. Ollig (2003), S. 3.

²¹⁷ Ebenda.

²¹⁸ Ebenda, S. 5.

²¹⁹ Vgl. ebenda.

²²⁰ Vgl. HBZ-NRW (2001).

²²¹ Ollig (2003), S. 3.

²²² Vgl. HBZ-NRW (2003).

²²³ Vgl. ebenda.

²²⁴ Vgl. ebenda.

²²⁵ Vgl. Digital Library Forum (2003).

²²⁶ Vgl. HBZ-NRW (2003).

Die Aufgaben des HBZ am Projekt der DIB beinhalten das Hosting des DIB-Servers²²⁷, die „Anbindung des Servers an das Breitbandnetz des HBZ“²²⁸ und die Mitarbeit in der Steuerungsgruppe. Im Gegenzug kann das HBZ auf Daten der DIB ohne Einschränkung oder Kosten zugreifen. So können die DIB-Daten den Nutzern der Digibib NRW zur Verfügung gestellt werden²²⁹. Die Kooperation mit dem Projekt bestand nicht von Anfang an. Erst im November 2002 wurde ein Vertrag mit der Bertelsmann Stiftung unterzeichnet. Trotz dieser zeitlichen Verzögerung stand der Server schon seit dem Sommer im HBZ.²³⁰

2.4.7 wissen.de GmbH²³¹

Die wissen.de GmbH, Gesellschaft für Online-Information, ist ein Unternehmen der DirectGroup Bertelsmann²³², welches im April 2002 durch die Reinhard Mohn GmbH in Gütersloh gegründet und ging im Mai 2000 online. Das Unternehmen hat seinen Sitz in München und beschäftigt derzeit 30 Mitarbeiter.²³³

Das Motto der Firma, „Ein Klick – alles wissen“, das dem Nutzer auf der Homepage präsentiert wird, weist auf den Anspruch, einen umfassenden Informationsservice zu bieten, hin. In einem breiten Spektrum werden zu unterschiedlichen Wissensgebieten Informationen verschiedenster Art²³⁴ („alles Wissenswertes auf einen Klick“²³⁵): „Fakten, Hintergrundinformationen, Erfahrungen und Meinungen“²³⁶. Die Seiten stellen u.a. ein Lexikon, thematische Übersichten, Multimediapräsentationen, aktuelle Nachrichten, Wörterbuch, Fremdwörterlexikon, Regeln zur Rechtschreibung, aber auch Unterhaltendes wie Quizspiele²³⁷ bereit. In der Selbstdarstellung (*Wir über uns*) verweist wissen.de darauf, dass ein umfangreiches Wissen für den persönlichen Erfolg in Zukunft immer wichtiger sein wird. Deshalb, so wird weiter erläutert, soll wissen.de ein Wegweiser sein, der Wissen schnell, zuverlässig und verständlich zur Verfügung stellt und Orientierung in den verschiedenen Themen bietet.²³⁸ Eine Stichwortsuche ermöglicht die Recherche über den gesamten Angebotsbereich. Eine erste Einteilung in sechs verschiedene Hauptthemenbereiche (*Channels*) erleichtern die erste Na-

²²⁷ Vgl. ebenda.

²²⁸ Ebenda.

²²⁹ Vgl. ebenda.

²³⁰ Vgl. Töteberg (2003a).

²³¹ In einer E-Mail der Firma wissen.de wurde darauf hingewiesen, dass der Name „wissen.de“ klein geschrieben wird (vgl. Richter (2003a)).

²³² Vgl. wissen.de (o.A.a).

²³³ Vgl. wissen.de (o.A.b).

²³⁴ Vgl. wissen.de (o.A.e).

²³⁵ wissen.de (o.A.e).

²³⁶ wissen.de (o.A.c).

²³⁷ Vgl. wissen.de (o.A.d).

²³⁸ Vgl. wissen.de (o.A.e).

vigation. Ein erweiterter Zugriff auf Angebote (Newsletter, Quiz- und Gewinnspiele, Foren, weitere aktuelle Informationen) ist nach einer Registrierung möglich. Sämtliche Angebote von wissen.de sind kostenfrei.

Zumeist stammen die Inhalte, die auf der Homepage von wissen.de angeboten werden, aus Verlagen, die dem Bertelsmann Medienunternehmen angehören.²³⁹ Die wissen.de-Redaktion erarbeitet Spezialberichte (*Specials*) und Themen für die einzelnen *Channels*.²⁴⁰ Außerdem bestehen z.B. Kooperationen mit der dpa (Deutsche Presseagentur), der Financial Times Deutschland sowie dem Magazin Geo (Verlag Gruner + Jahr, Hamburg).²⁴¹

Die Finanzierung erfolgt über Ad Sales (Vermarktung verschiedener Werbeformen) und Content Syndication (Vermarktung digitaler Inhalte von wissen.de) und über Lizenzeinnahmen.²⁴²

Ist die Recherche eines Kunden im Webkatalog nicht erfolgreich, wird ihm vorgeschlagen, seine Suche bei wissen.de fortzusetzen oder aber die E-Mail-Auskunft in Anspruch zu nehmen. Sollte der Kunde dem angebotenen Link zu wissen.de folgen, wird er nicht nur die Seite von wissen.de geleitet, sondern es wird dort gleichzeitig eine Suche mit dem zuvor bei der DIB eingegebenen Stichwort ausgelöst.

Diese Funktion macht die Kooperation zwischen wissen.de und der DIB aus. Die wissen.de GmbH hat zu der Verlinkung ihre Erlaubnis gegeben.²⁴³ Die DIB kann so auf eine weitere Informationsquelle hinweisen und im Gegenzug hat wissen.de die Chance, durch die Verlinkung neue Kunden zu gewinnen.

2.5 Organisation

Ähnlich wie die inhaltlichen und fachlichen Aufgaben im Rahmen der DIB unter den einzelnen Partnern aufgeteilt sind, verteilen sich auch die Organisation und die Verwaltung auf verschiedene Ebenen. Dies sind im Wesentlichen: Projektleitung, Steuerungsgruppe, Redaktionsgruppe und der großen Kooperationsverbund der 70 Bibliotheken.

2.5.1 Projektleitung, Steuerungs- und Redaktionsgruppe

Über „sämtliche Maßnahmen des laufenden Betriebs“²⁴⁴ entscheidet die Projektleitung. Sie informiert die Steuerungsgruppe über die „wichtigsten Maßnahmen“²⁴⁵.

²³⁹ Vgl. ebenda.

²⁴⁰ Vgl. Richter (2003b).

²⁴¹ Vgl. wissen.de (o.A.e).

²⁴² Vgl. Richter (2003c).

²⁴³ Vgl. Richter (2003d).

²⁴⁴ Thümler (2003g).

²⁴⁵ Ebenda.

Zurzeit hat Herr Ekkehard Thümmler die Projektleitung inne, nachdem sein Vorgänger Herr Andreas Mittrowann im Januar 2003 aus dem Amt schied.²⁴⁶ In beiden Fällen wurde der Projektleiter von der Bertelsmann-Stiftung gestellt.²⁴⁷

Die Steuerungsgruppe ist für die „grundlegenden inhaltlichen und organisatorischen Weichenstellungen“²⁴⁸ der DIB zuständig. Sie „ist das Beratungs- und Steuerungsgremium im Projekt“²⁴⁹. Des Weiteren hat sie eine beratende Funktion gegenüber der Projektleitung im Hinblick auf bibliothekspolitische Fragen²⁵⁰, etwa wie die Frage nach der „Verankerung der DIB in der Fachwelt“²⁵¹.

Die Steuerungsgruppe traf sich erstmalig im Dezember 2001.²⁵² Die Steuerungsgruppe hat 12 Mitglieder, davon stammen sieben aus am Projekt beteiligten Bibliotheken, während jeweils zwei Vertreter aus der Bertelsmann-Stiftung bzw. aus den beteiligten Firmen kommen. Unter den Teilnehmern, die aus den Öffentlichen Bibliotheken kommen, sind zwei Mitglieder des DBV und weitere stammen aus dem ILEKS-Konsortium.²⁵³ Auf dem zweiten Treffen des Kooperationsverbundes im Januar 2003 wurde ein Mitglied vom HBZ-NRW vorgestellt.²⁵⁴ Bisher hat es drei Sitzungen der Gruppe gegeben. Im Januar 2004 ist das nächste Treffen geplant, bei dem die Gruppe verkleinert werden soll. Die Mitglieder der Redaktionsgruppe werden auch daran teilnehmen, denn sie sollen zukünftig feste Mitglieder der Steuerungsgruppe sein.²⁵⁵ Auch mit den Teilnehmern der Redaktionsgruppe wird die Steuerungsgruppe kleiner sein als die jetzige Zahl von 12 Mitgliedern.²⁵⁶

Die Redaktionsgruppe berät die Projektleitung. Die Unterstützung bei inhaltlichen Fragen soll es ermöglichen, „auf konkrete Anfragen, Vorschläge oder Probleme des Kooperationsverbunds zügige und praxisnahe Antworten zu geben“²⁵⁷. Die Gruppe besteht aus vier Lektoren des Projekts, die durch ihre Arbeit an der DIB sehr praxiserfahren sind.²⁵⁸ Die Gruppe hat sich bislang einmal getroffen.²⁵⁹ Zukünftig sollen die Mitglieder der Redaktionsgruppe

²⁴⁶ Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 1.

²⁴⁷ Vgl. Thümmler (2003a), S. 420.

²⁴⁸ Thümmler (2003d).

²⁴⁹ Kot/Thümmler (2002), S. 4.

²⁵⁰ Vgl. Thümmler (2003g).

²⁵¹ Thümmler (2003d).

²⁵² Vgl. Miedtke (2003b).

²⁵³ Vgl. DIB-Steuerungsgruppe (2002).

²⁵⁴ Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 1.

²⁵⁵ Vgl. Thümmler (2003f).

²⁵⁶ Vgl. Thümmler (2003j).

²⁵⁷ Thümmler (2003d).

²⁵⁸ Vgl. ebenda.

²⁵⁹ Vgl. Thümmler (2003f).

auch feste Mitglieder der Steuerungsgruppe sein, was aber am Bestehen der Redaktionsgruppe nichts ändern wird.²⁶⁰

2.5.2 Kooperationsverbund der Öffentlichen Bibliotheken

Die teilnehmenden Bibliotheken bilden einen Kooperationsverbund. In diesem Kooperationsverbund sind 20 Kompetenzzentren zusammengeschlossen, die jeweils aus drei bis fünf Bibliotheken gebildet werden.²⁶¹ Beim Bewerbungsverfahren konnten die Bibliotheken Angaben dazu machen, welche Themen sie gerne bearbeiten würden. Basierend auf diesen Wünschen wurden die Kompetenzzentren zusammengestellt.²⁶² Während der Projektlaufzeit finden Konferenzen statt, an denen sich alle Bibliotheken des Verbundes beteiligen. In diesem Rahmen werden neue Erkenntnisse und Ergebnisse vorgestellt und diskutiert. Auch können sich die Kompetenzzentren untereinander austauschen.²⁶³ Ursprünglich waren vier Konferenzen dieser Art vorgesehen. Da das Budget für die vierte Konferenz gekürzt wurde, werden es nun nur drei Konferenzen sein.²⁶⁴ Davon haben bereits zwei²⁶⁵ in Gütersloh stattgefunden. Die dritte Konferenz soll voraussichtlich in den ersten drei Monaten 2004 veranstaltet werden.²⁶⁶

Die Kompetenzzentren werden je von einer Großstadtbibliothek „koordiniert“²⁶⁷. Bei der fachlichen Zusammenarbeit vertreten sich die Bibliotheken gegenseitig, Verbesserungsvorschläge und Evaluationsmaßnahmen werden diskutiert und Informationen ausgetauscht.²⁶⁸

Die Aufgabenverteilung in einem Kompetenzzentrum wurde von verschiedenen Bibliotheken beschrieben.²⁶⁹ Dabei hoben mehrere Bibliotheken die Koordinierungsfunktion der leitenden Bibliothek hervor und nannten sie als Repräsentant nach außen und Informationsvermittler zur Projektleitung, z.B. bei Diskussionsergebnissen des Kompetenzzentrums. Innerhalb des Kompetenzzentrums wird die Moderation, allerdings ohne weisende Funktion, von der vorstehenden Bibliothek übernommen. Die leitende Bibliothek beobachtet die im Kompetenzzentrum geleistete Arbeit. Sie achtet darauf, dass alle zurechtkommen und bei

²⁶⁰ Vgl. Thümmler (2003j).

²⁶¹ Vgl. Flemming (2003a), S. 17.

²⁶² Vgl. Thümmler (2003f).

²⁶³ Vgl. Kot/Mittrowann (2002) sowie Hollmann/Thümmler (2003).

²⁶⁴ Vgl. Thümmler (2003e).

²⁶⁵ Die erste Konferenz fand am 29.05.2002 statt und die zweite am 16.01.2003.

²⁶⁶ Vgl. Thümmler (2003e).

²⁶⁷ Flemming (2003a), S. 17.

²⁶⁸ Vgl. ebenda.

²⁶⁹ Vgl. Quelle: Anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni und August 2003 stattgefunden haben.

Bedarf unterstützt sie die jeweiligen Bibliotheken und bietet eine Vertretung für die mit der DIB verbundenen Aufgaben. Entscheidungen werden gemeinsam getroffen.²⁷⁰

Die Kategorien wurden zu Beginn fest verteilt. Mehrfach wurde in den Interviews bestätigt, dass jede Bibliothek seine Vorlieben äußern konnte. Jede Bibliothek ist für ihren Bereich verantwortlich und arbeitet selbständig. Es gibt Kompetenzzentren, in denen die Bibliotheken alle die gleiche Anzahl von Kategorien bearbeiten, es wurde aber auch ein Beispiel genannt, wo die leitende Bibliothek mehr Kategorien als die anderen übernommen hat. Die Leitungsfunktion wird in der Regel von größeren Bibliotheken übernommen, da ihr mehr Personal-Ressourcen als den kleineren Bibliotheken zur Verfügung stehen. Es wurde erwähnt, dass die leitenden Bibliotheken als zentrale Annahmestelle von Linkvorschlägen, die über die Bertelsmann-Stiftung weitergeleitet werden, fungieren. Außerdem beantworten die leitenden Bibliotheken Fragen ihres Themengebiets, die im Rahmen der E-Mail-Auskunft von anderen Bibliotheken nicht beantwortet werden konnten.²⁷¹

2.6 Kommunikation innerhalb des Projekts

Die Kommunikation innerhalb der Kompetenzzentren erfolgt per E-Mail.²⁷² Die interviewten Bibliotheken teilten mit, dass Treffen einzelner Kompetenzzentren auf Grund finanzieller Engpässe nicht stattfinden könnten. Die Treffen müssten selbst finanziert werden. Als weitere Gründe, warum solche Treffen nicht zustande kommen, wurden die zum Teil recht weiten Anfahrten und das dadurch länger im Betrieb fehlende Personal genannt.²⁷³ Am Anfang der gemeinsamen Arbeit gab es vermehrt Kommunikation untereinander, da viele Fragen und Punkte auftraten, die einer Klärung bedurften. Mittlerweile sind anfängliche Unklarheiten besprochen und die Kommunikation findet nur noch sporadisch statt.²⁷⁴

Neben dem Austausch per E-Mail bieten Konferenzen Gelegenheit zur Kommunikation²⁷⁵.

Als Kommunikationsplattform für alle Teilnehmer des Projekts wurde BSCW (**B**asic **S**upport for **C**ooperative **W**ork-Software) in Betrieb genommen. Mit dieser Software können Dateien hinterlegt werden, auf die alle Mitglieder Zugriff haben. Texte können gemeinsam bearbeitet werden. Das System ist unabhängig von der DIB-Seite. Über dieses Kommunika-

²⁷⁰ Vgl. ebenda.

²⁷¹ Vgl. ebenda.

²⁷² Vgl. ebenda.

²⁷³ Vgl. ebenda.

²⁷⁴ Vgl. ebenda.

²⁷⁵ Im Bezug auf die Kommunikation der Kompetenzzentren siehe auch Kap. 2.5.2.

tionsinstrument können z.B. Diskussionen geführt werden und Neuigkeiten, z.B. der Projektleitung, oder Nachrichten per E-Mail verbreitet werden.²⁷⁶

Die Möglichkeit der gemeinsamen Dokumentbearbeitung wurde und wird allerdings wenig oder gar nicht von den Teilnehmern verwendet. Dagegen wird rege die Option genutzt, die hinterlegten Projektdokumente zu downloaden.²⁷⁷

2.7 Technik

Um das Webportal und den Auskunftsservice betreiben zu können sowie eine Integration der Daten in Bibliotheks-OPAC zu ermöglichen, kommen eine Reihe technischer Anwendungen zum Einsatz. Dazu gehören: ein System zur Erfassung der Links (Redaktionssystem), der Linkkatalog mit Suchfunktion (Benutzerfunktionen), E-Mail-Auskunftsdienst (Benutzerfunktionen), ein Z39.50-Interface²⁷⁸ und XML²⁷⁹-Export sowie eine statistische Auswertung.²⁸⁰

Zur technischen Infrastruktur gehören:

Server und Datenbanken:

- Linux-Server: Der Server²⁸¹ der DIB befindet sich im HBZ-NRW. Es ist ein SUSE Linux Kernel der Version 2.4. Er ist ein Produkt der Firma Fujitsu Siemens Primergy. Er ist ausgestattet mit 2 Festplatten mit je 26 GB, 2 CPU Intel PIII, 1,3 GHz und 16 GB HSP. Es gibt keinen Spiegelserver.²⁸²
- Apache-HTTP²⁸³-Server: Ein HTTP-Server ist „eine Software, die auf einem Rechner das Übertragungsprotokoll HTTP implementiert, sodass er als Server für Internetanwendungen dienen kann“²⁸⁴. Apache ist „der weltweit am meisten eingesetzte Webserver“²⁸⁵.

²⁷⁶ Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 5.

²⁷⁷ Vgl. Thümmler (2003g).

²⁷⁸ Ein Interface, auch Schnittstelle genannt, ist „Verbindungs- oder Berührungspunkt von Systemen, die mit einander kommunizieren“ (Fachlexikon Computer (2003), S. 789.). Bei Z39.50 handelt es sich um ein Kommunikationsprotokoll. Es ist ein amerikanischer Standard. Angewendet wird es im bibliothekarischen Bereich. Es ermöglicht den Datenaustausch zwischen verschiedenen Datenbanken. Die Sprache einer Datenbank wird in den Z39.50 Standard übertragen, läuft über die Z39.50-Schnittstelle in die andere Datenbank, und wird dort in deren Sprache übersetzt. So kann eine Kommunikation zwischen zuvor inkompatiblen Systemen erreicht werden (Vgl. Allegro-C (2000)).

²⁷⁹ Abkürzung für „Extensible Markup Language“. Mit dieser, vom World-Wide-Web-Consortium standardisierten, Sprache können Auszeichnungssprachen definiert werden (Vgl. wissen.de (o.A.d), Suche nach „XML“ auflösen).

²⁸⁰ Vgl. Thümmler (2003b), S. 17.

²⁸¹ „Ein Server ist ein Computer, der in einem Netzwerk seine Dienste anderen Computern (sog. Clients) zur Verfügung stellt“ (Fachlexikon Computer (2003), S. 802.).

²⁸² Vgl. Töteberg (2003a).

²⁸³ HTTP steht für „Hypertext Transfer Protocol“. Dabei handelt es sich um ein „Übertragungsprotokoll für die Übertragung von Daten im WWW“ (Fachlexikon Computer (2003), S. 434).

²⁸⁴ Fachlexikon Computer (2003), S. 434.

Die Software hat einen offenen Quellcode, an dem sich Programmierer aus der ganzen Welt beteiligen können²⁸⁶. Dabei ist es das Ziel, „einen Server zur Verfügung zu stellen, der sich streng an die HTTP-Vorgaben hält, der sicher und effizient arbeitet und ausbaufähig ist“²⁸⁷.

- Tomcat-Servletengine: Tomcat²⁸⁸ ist, wie Apache, auch ein Projekt mit offenem Quellcode.²⁸⁹
- DIB-Servlets: Ein Servlet (oder auch Serverlet) ist ein kleines Java-Programm, das auf dem Server abläuft.²⁹⁰ Die DIB-Servlets werden für das Auskunftssystem eingesetzt.²⁹¹
- Sisis Sunrise-Katalog: Der Katalog läuft unter Sybase zur Verwaltung der Links, d.h. der Server ist ein Sybase ASE²⁹² (Adaptive Server Enterprise²⁹³).
- Sunrise-Z39-Server: Dieser Server gehört standardmäßig zum SISIS-SunRise Katalog.²⁹⁴
- Mailserver: Ein Mailserver verwaltet, verteilt und lagert E-Mails.²⁹⁵

Statistikfunktion:

- Monatlich werden die besuchten Links ausgewertet und dann per Mail an die verschiedenen Lektoren versandt.²⁹⁶

E-Mail-Auskunft:

- Die beantworteten Anfragen sollen in einem Archiv gespeichert werden²⁹⁷, es ist aber noch nicht realisiert²⁹⁸.

Bei schweren Problemen mit der Hardware der DIB gibt es eine Notfall-Hotline der Firma Sisis.²⁹⁹

²⁸⁵ Ebenda, S. 59.

²⁸⁶ Vgl. ebenda., S. 59.

²⁸⁷ Ebenda, S. 59.

²⁸⁸ Tomcat ist ein Unterprojekt des Jarkarta-Projekts, das wiederum eine Weiterentwicklung von Apache ist (vgl. Apache (2003)). Weitere Informationen finden sich unter Adresse: <http://jakarta.apache.org/> (Homepage der Jarkarta Project Group).

²⁸⁹ Vgl. Fachlexikon Computer (2003), S. 485.

²⁹⁰ Vgl. ebenda, S. 803.

²⁹¹ Vgl. Thümmler (2003b), S. 17.

²⁹² Vgl. Wolberg (2004).

²⁹³ Vgl. Sybase (2004). Hierbei handelt es sich um eine Datenbank, die portalfähig ist.

²⁹⁴ Vgl. Wolberg (2004).

²⁹⁵ Vgl. Fachlexikon Computer (2003), S. 558.

²⁹⁶ Vgl. Thümmler (2003b), S. 17.

²⁹⁷ Vgl. ebenda.

²⁹⁸ Vgl. Thümmler (2003f).

²⁹⁹ Vgl. Thümmler (2003b), S. 21.

2.8 Marketing

Die Öffentlichkeitsarbeit wird während der Projektlaufzeit von der Bertelsmann-Stiftung und dem DBV durchgeführt, wobei der DBV die fachgerichtete Öffentlichkeitsarbeit³⁰⁰ und die Bertelsmann-Stiftung die breite Öffentlichkeit übernimmt. Die Bertelsmann-Stiftung produziert das Werbematerial. Der DBV kümmert sich vor allem um den Versand.³⁰¹ Zwei Tage, nachdem das DIB-Portal offiziell online startete, wurde eine Pressemitteilung heraus gegeben, auf deren Grundlage die Bibliotheken ihre lokale Pressearbeit gestalten konnten³⁰².

Marketing-Material ist Anfang Mai 2003 verschickt worden.³⁰³ Dieses Material wurde nicht nur an die teilnehmenden Bibliotheken versandt, sondern auch an 3000 weitere Bibliotheken.³⁰⁴ Darunter waren Poster, Flyer und Postkarten³⁰⁵, die an den Informationsschaltern aufgehängt bzw. ausgelegt werden konnten.

Alle interviewten Bibliotheken nutzten in ihrer lokalen Bibliothek den DIB-Flyer als Werbemittel. Erstaunlicherweise haben noch nicht alle einen Link zur DIB auf ihrer Homepage eingefügt³⁰⁶. Die Bibliotheken nannten in den Interviews noch weitere Möglichkeiten, wie bei ihnen für die DIB geworben wird. Sie nannten Beratungsgespräche, in denen auf die DIB hingewiesen wird und Links, die auf die Internetterminals in der lokalen Bibliothek gesetzt wurden. Auch wird die DIB in Internetkursen vorgestellt.³⁰⁷

Das Budget für das Marketing liegt insgesamt bei ca. 24.000 Euro.³⁰⁸

In den Interviews kristallisierte sich die Frage heraus, ob offensiv genug geworben wird. Verschiedene Lektoren bemängelten den Umfang. Das Projekt würde so nicht genügend in der Bevölkerung bekannt. Wenn das aber nicht passiert, bestehe die Gefahr, dass sich das Projekt aufgrund von zuwenig Zuspruch nicht durchsetzen könnte.³⁰⁹

³⁰⁰ Vgl. Kot/Mittrowann (2002), 2002, S. 4.

³⁰¹ Vgl. Thümmler (2003e).

³⁰² Im Anhang befinden sich unter Punkt 6 hierfür einige Beispiele.

³⁰³ Vgl. Thümmler (2003i).

³⁰⁴ Vgl. Thümmler (2003f).

³⁰⁵ Vgl. Thümmler (2003g).

³⁰⁶ Zumindest in einem Fall der befragten Bibliotheken liegt es daran, dass noch keine Webseite vorhanden ist.

³⁰⁷ Vgl. Quelle: Anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni und August 2003 stattgefunden haben.

³⁰⁸ Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 7.

³⁰⁹ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

3 Die Praxis

3.1 Aktueller Stand und Entwicklung

Der DIB-Webkatalog wies über die Monate hinweg bis zum aktuellen Stand einen kontinuierlichen Zuwachs auf. Als das Portal Ende Februar 2003 seinen Betrieb aufnahm, verfügte es bereits über einen Grundbestand von ca. 2000 Links. Anfang März war der Bestand bereits auf ca. 3700 Links angewachsen.³¹⁰ Im Oktober 2003 überschritt der Bestand die Zahl³¹¹ von 5000 Links.

Werden jeweils 4 Linkzuwächse der einzelnen Wochen zu einer Einheit zusammen gezogen und untereinander verglichen, kann man gut die Zuwächse der letzten Monate beobachten, aber man sieht auch, dass die Zuwachszahlen abgenommen haben. Eine plausible Erklärung liefert der Umstand, dass sich mittlerweile ein stabiler Grundbestand gebildet hat, viele Kategorien gefüllt sind und nun die Link-Auswahl noch kritischer geworden ist um Überschneidungen zu vermeiden und das Ziel der Qualitätssicherung einzuhalten. In jedem Fall ist mit der jetzigen Gesamtlinkzahl von über 5000 der geplante Rahmen von höchstens 4000-8000 Links³¹² erreicht.

| Zeitraum | Linkzuwachs |
|-----------------------|-------------|
| 11.05.2003-08.06.2003 | + 205 |
| 09.06.2003-06.07.2003 | + 143 |
| 07.07.2003-03.08.2003 | + 196 |
| 04.08.2003-31.08.2003 | + 109 |
| 01.09.2003-28.09.2003 | + 82 |
| 29.09.2003-26.10.2003 | + 75 |
| 27.10.2003-23.11.2003 | + 70 |
| 24.11.2003-21.12.2003 | + 74 |

Abbildung 3: Linkzuwächse über die Monate im DIB-Webkatalog

Tatsächlich wurden seit Beginn weitaus mehr Links in den Katalog aufgenommen und bearbeitet. Die Zahlen ergeben sich daraus, dass auch wieder Links entfernt wurden. Eine beson-

³¹⁰ Vgl. Thümmler (2003a), S. 417. Die Zeitschrift wurde zwar im April veröffentlicht, die Zahlen stammen aber von Anfang März (vgl. Thümmler (2003i)).

³¹¹ Sind keine anderen Quellen für die Linkzahlen angeben, ist die Quelle stets der Linkszähler auf der Startseite der DIB unter <http://www.internetbibliothek.de>, die regelmäßig aufgesucht wurde, um die Zahlen zu ermitteln. Im Anhang befindet sich unter Punkt 2 eine Liste, die die Zuwächse der letzten Monate in wöchentlichen Abständen aufführt.

³¹² Vgl. Flemming (2003a), S. 17.

dere Stellung nimmt hier der Themenbereich *Aktuelles* ein, wo ein häufiger Wechsel der Links stattfindet, um das sich hier besonders schnell wandelnde Angebot aktuell zu halten.³¹³

Einen Eindruck über die DIB-Besucherzahlen ergibt es über die Gesamt-Pageviews, die vom Start bis Anfang März 2003 eine Zahl von 215.822 Gesamt-Pageviews³¹⁴ ergaben. Anfang Dezember 2003 war die Zahl auf 951.363 angewachsen.³¹⁵ Diese Zahl repräsentiert nicht die eigentliche Besucherzahl, sondern bezieht sich auf alle Seiten, die von der DIB abgerufen worden. In der Regel schauen sich Besucher mehrere Seiten bei ihrem Besuch an und daher ist die Besucherzahl der DIB geringer. Die tatsächlichen Zahlen konnten leider nicht ermittelt werden.

Für die Planungen der DIB waren die Zahlen der E-Mail-Anfragen, die vergleichbare Projekte aus dem Ausland erreicht haben, interessant. Sie gaben einen Eindruck, mit wie vielen Fragen eventuell bei der DIB gerechnet werden könnte. Mit Blick auf die ausländischen Vorbilder wurde zunächst eine mögliche Zahl von ca. 20-30 Fragen pro Tag angenommen. Es wurde das Ziel anvisiert, in sechs Monate nach Start des Online-Portals die Fragen auf ungefähr 50-60 Fragen pro Tag zu steigern.³¹⁶ Ob diese Zahlen in Deutschland für ein Projekt, wie der DIB, realistisch sind, muss die Praxis noch erweisen. Bislang haben sich die Zahlen der ersten Schätzungen nicht erfüllt. Vom Start der DIB Ende Februar 2003 bis Mitte Dezember 2003 haben die DIB 890 Fragen über das Web-Formular erreicht. Betrachtet man die Entwicklung von Monat zu Monat, sank die Anzahl³¹⁷ der Anfragen, wogegen sie im November wieder gestiegen ist.

Die Statistik-Funktion der DIB bietet die Möglichkeit die Klickzahlen des DIB-Portals jeden Tages für jede einzelne der über tausend Kategorien abzurufen. Um einen Eindruck zu erhalten, welche Kategorien in der Gunst der Kunden besonders hoch stehen, wurden über neun Monate die am häufigsten besuchten Kategorien verglichen und ausgewertet. Unter den zehn häufigsten Kategorien waren sieben Kategorien, die sich die ganzen neun Monate dort gehalten haben. Die Kategorie *Literatur & Sprache* belegte in allen Monaten den ersten Platz. Die weiteren Kategorien bewegten sich über die Monate auf den ersten zehn Plätzen. Rechnet man die Plätze zusammen und zieht den Durchschnitt daraus, kommt man zu dem Ergebnis, dass *Literatur & Sprache* unangefochten den ersten Platz belegt, gefolgt von der Kategorie *Nachschlagewerke & Bibliotheken*. Auf dem dritten Platz liegt *Aktuelles*, auf dem vierten

³¹³ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

³¹⁴ Vgl. Thümler (2003a), S. 417. Die Zeitschrift wurde zwar im April veröffentlicht, die Zahlen stammen aber von Anfang März (vgl. Thümler (2003i)).

³¹⁵ Vgl. Thümler (2003k).



³¹⁶ Vgl. Meyer (2002), S. 3.

³¹⁷ Die Zahlen wurden über die interne Statistik-Funktion ermittelt, die in Kap. 3.2.7 beschrieben ist.

Platz *Andere Länder & Reisen*. Danach kommen 5. *Musik*, 6. *Computer & Internet*, 7. *Geschichte*.

Die Daten der DIB werden auch in Kooperation mit anderen genutzt. Darunter ist die Digibib NRW³¹⁸ (www.digibib.net). In der Digibib können die Daten der DIB mit in die Metasuche eingebunden werden oder es wird einfach ein Link zur DIB-Hauptseite gesetzt. Die Teilnehmerbibliotheken der Digibib können selbst entscheiden, welche Datenbanken sie in das Angebot der Digibib-Metasuche integrieren möchten. Das gilt auch für die einfache Verlinkung zu einer Homepage, z.B. zur DIB.³¹⁹ Die Stadt- und Landesbibliothek Dortmund hat sich dafür entschieden, die DIB in ihre Metasuche³²⁰ zu integrieren.³²¹

Deutsche Internetbibliothek: Treffer 1 - 2 von 2

| Nr. | Autor/Körperschaft | Titel | Jahr | |
|----------------------------|--|----------------------------------|------|---|
| 1 >> | - | Katzen Suchmaschine | - |  |
| 2 >> | Interessengemeinschaft Heimtiere München | Interessengemeinschaft Heimtiere | - |  |

Trefferliste per E-Mail zusenden

Abbildung 4: Ausschnitt aus Rechercheergebnis: Bei der Suche in der Digibib unter dem Stichwort "Katzen" wurden die beiden Treffer im Bestand der DIB gefunden³²²

Mittlerweile sind die Links der DIB auch schon in die Suchmaschine *Metaspinner*³²³ eingebunden worden.³²⁴

2.  Genealogie und Ahnenforschung
Genealogie und Ahnenforschung Aktualisiert am: - , 1 Besucher Online, Home, Ahnenforschung, ...
<http://www.genealogie-ahnenforschung.de/>
 gefunden in: (Deutsche Internetbibliothek:1 Altavista:18 Netscape-Google:11)
 [Übersetzen] | [Keine Seiten von dieser Site anzeigen] [ E-Mail-Funktion]
 Dieses Dokument anonym öffnen!

Abbildung 5: Ausschnitt aus Rechercheergebnis: Bei der Suche bei Metaspinner unter dem Stichwort "Genealogie" wurde der z.B. der zweite Treffer unter anderem aus dem Linkangebot der DIB ermittelt³²⁵

Ab Oktober 2003 sind verschiedene Korrekturarbeiten am Webkatalog der DIB geplant. Bis Ende Oktober sollen doppelte Kategorien entfernt werden. Bis Ende Oktober, Anfang November sollen verschiedene Themenbereiche neu aufgeteilt werden. Ferner ist es geplant, bis

³¹⁸ Hierzu siehe auch Kap. 2.4.6.

³¹⁹ Vgl. Töteberg (2003a).

³²⁰ Vgl. Stadt- und Landesbibliothek Dortmund (o.A.). Über den Gastzugang erhält man Zutritt zur Digibib, auch wenn man keinen Ausweis der Bibliothek hat. Über den Menüpunkt *Suche* kann man unter *Volltexte* auch die DIB auswählen.

³²¹ Vgl. Töteberg (2003b).

³²² Vgl. Stadt- und Landesbibliothek Dortmund (o.A.).

³²³ Die Adresse ist: <http://www.metaspinner.de>.

³²⁴ Vgl. Thümler (2003i).

³²⁵ Vgl. Metaspinner (2003).

Ende November, Anfang Dezember Änderungen in die Themengliederung einzuarbeiten. Es wird davon ausgegangen, dass die Überarbeitung bis Ende des Jahres abgeschlossen sein wird.³²⁶

3.2 Funktionalitäten und Angebote des DIB-Portals

Damit das DIB-Portal seine Angebote für den Kunden leisten kann, braucht es verschiedene Funktionalitäten. Einige Funktionen werden im internen Bereich von den Lektoren ausgeführt, andere Funktionen werden extern von den Kunden genutzt. Da sich die Bereiche aber nicht völlig trennen lassen, wurde darauf verzichtet eine Einteilung in intern und extern vorzunehmen. Zum Beispiel wird der Web-Katalog sowohl von Lektoren bearbeitet als auch von Kunden genutzt, wohingegen die Statistik-Funktion eine interne Angelegenheit ist.

3.2.1 Das Portal

Der DIB-Internetauftritt präsentiert sich konstant in den Farben Gelb, Schwarz, Weiß und verschiedenen Blautönen. Die Farben sind durchgängig im gesamten Seitenkomplex vorhanden und definieren neben dem Logo und Motto eindeutig die Zugehörigkeit zur DIB. Unterstützt wird der Wiedererkennungseffekt durch weitere Elemente, die auf jeder einzelnen DIB-Seite stets an derselben Stelle vorhanden sind. Da sie zumeist in den Bereich der Navigation gehören, unterstützen sie durch ihre Beständigkeit ein sicheres Bewegen durch die Webseite. Der Kunde kann sicher sein, beispielsweise mit einem bestimmten Button immer zu einem bestimmten Ort der Webseite kommen zu können. Es gibt einzelne Pop-Up-Seiten, auf die später noch eingegangen wird, wo diese Regelmäßigkeit nicht auftritt.

Auf jeder DIB-Seite findet sich das DIB-Logo, dass angeklickt immer zur Hauptseite zurückführt, sowie den Schriftzug *deutsche internet bibliothek* und das Motto *schnell.mehr.wissen..* Auch die Suchfunktion für die Internetquellen des Webkatalogs ist auf jeder Seite vorhanden, wodurch an jedem Ort des Portals eine Suche zu einem gewünschten Thema gestartet werden kann. Zusätzlich sind auf jeder Seite die wichtigen Links *Impressum*, *Kontakt* und *Disclaimer* angeführt, wodurch die gesetzlichen Bestimmungen erfüllt werden. Ganz unten auf der Seite, wird angegeben, wann die letzte Aktualisierung der DIB-Seite stattgefunden hat, was sich jedoch nicht auf die einzelne Seite, sondern den gesamten Portal-Komplex bezieht.

³²⁶ Vgl. Thümmler (2003l).

| |
|---------------------------------|
| Aktuelles |
| Andere Länder & Reisen |
| Politik & Gesellschaft |
| Computer & Internet |
| Eltern & Familie |
| Freizeit & Hobby |
| Geschichte |
| Gesundheit & Psyche |
| Haus & Garten |
| Job & Karriere |
| Kunst & Medien |
| Literatur & Sprache |
| Musik |
| Natur & Umwelt |
| Recht & Gesetze |
| Regionales |
| Sport |
| Wirtschaft & Kapitalanlage |
| Wissenschaft & Technik |
| Nachschlagewerke & Bibliotheken |

Abbildung 6: Blau-graue Navigationsleiste

Die Startseite: Die Startseite zeigt zwar keine Navigationsleisten, präsentiert sich stattdessen übersichtlich als zentraler und umfangreicher Einstiegspunkt mit vielen Verlinkungen. Von ihr kann auf alle zwanzig Themenbereiche zugegriffen werden. Zu jedem Themenbereich sind jeweils auch einige zugehörige Unterthemen aufgeführt. In einem blauen Kasten findet der Kunde Verlinkungen zur *E-Mail-Auskunft*, zu *Neue Links* und *Wir über uns* und die Information, wie viele Links im Portal derzeit vorhanden sind. Wird die Startseite verlassen, ändert sich die Gestaltung des Seitenaufbaus, da beispielsweise die Verlinkungen im übrigen Seitenkomplex anders aufgebaut sind. Außerhalb der Startseite gibt es weitere Elemente, die sonst überall verlässlich zu finden sind: eine Navigationsleiste in blau-grau, eine Navigationsleiste im Bereich oberhalb des Seiteninhalts, ein gelber Balken mit einer Ver-

linkung zu *Wir über uns* und der *E-Mail-Auskunft*.

Blau-graue Navigationsleiste: Die blau-graue Navigationsleiste befindet sich auf der linken Seite des Portals. Die Leiste verändert sich je nachdem, wo sich der Kunde gerade im Seitenkomplex aufhält; sie passt sich praktisch dem Aufenthaltsort des Besuchers an. Im Bereich des Web-Katalogs bietet die Navigationsleiste Links der Unterkategorien zu der aktuellen Kategorie an und ermöglicht dem Kunden bis in tiefsten Kategorien vorzustößen. Zusätzlich führt der oberste Button der Leiste zur Kategorie oberhalb der Hierarchie zurück.

Hat der Kunde eine Kategorienstufe erreicht, die keine Unterkategorien mehr aufweist, werden die Nebenkategorien derselben Hierarchie-Stufe in der Leiste angezeigt.

Auf Seiten außerhalb des Webkatalogs oder wenn man die Suchfunktion benutzt hat, werden stets Verlinkungen zu den zwanzig Themenbereichen angezeigt. In der grau-blauen Leiste sind die Kategorien untereinander angeordnet.

Navigationsleiste oberhalb: Die Navigationsleiste oberhalb des Seiteninhalts bietet immer die Möglichkeit zur Startseite *Home* zurückzukehren und im Webkatalog einen Weg zu den Kategorien aus dem Katalog oberhalb.

Home > Literatur & Sprache > Netzliteratur > **Volltexte**

Abbildung 7: Ein Beispiel der oberen Navigationsleiste, wo die letzte Schwarzgefärbte Kategorie die aktuelle Kategorie anzeigt, in der man sich gerade befindet

Mit den beiden Navigationsleisten hat der Kunde vielfältige Möglichkeiten sich durch die verschiedenen Ebenen des Katalogs zu bewegen.

Gelber Balken: Im gelben Balken findet der Kunde den wichtigen Link zur *E-Mail-Auskunft* und den zur *Wir über uns*-Seite



Abbildung 8: Der gelbe Balken enthält stets die Links E-Mail-Auskunft und Wir über uns

Pop-Up-Seiten: Neben den einzelnen Seiten des DIB-Portals, die sich stets im vertrauten Design und den Navigationsleisten öffnen, gibt es auch solche Seiten, die sich in einem verkleinerten und neuen Fenster öffnen und im Design abweichen. Als diese Pop-Up-Seiten öffnen sich: *Impressum*, *Kontakt*, *Disclaimer* und die Seite, die das Bewertungssystem erklärt.

Wir über uns: Auf der *Wir über uns*-Seite erläutern drei kurze Absätze, was die DIB und damit die beteiligten Bibliotheken bei diesem Angebot zu leisten vermögen und was für welche Leistungen dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Es wird darauf verwiesen, dass die DIB ein gemeinsames Projekt des DBV und der Bertelsmann-Stiftung ist und der Linkkatalog und die E-Mail-Auskunft von den siebzig Bibliotheken betrieben werden.³²⁷ Von der *Wir über uns*-Seite weisen Links zum DBV, zur Bertelsmann-Stiftung und zu einer Seite, die über ein Auswahlmenü die Adressen, Telefonnummern und Webseiten der beteiligten Bibliotheken aufführt.³²⁸

Neue Links: Die Seite *Neue Links* zeigt die zehn neuen Links an, die zuletzt in den Katalog aufgenommen worden sind.³²⁹ Die Aktualisierung der *Neue Links*-Seite erfolgt sofort nach dem Einfügen des neuen Links.

3.2.2 Web-Katalog

Der Webkatalog umfasst vier Ebenen: *Themengebiet*, *Teilgebiet*, *Thema*, *Unterthema*. Über die Homepage der DIB ist die Ebene *Themengebiet* erreichbar. Über die einzelnen *Themengebiete* wiederum können die einzelnen *Teilgebiete* angeklickt werden. Dies setzt sich fort bis zur untersten Ebene *Unterthema*. So muss maximal viermal geklickt werden, um eine

³²⁷ Vgl. DIB (2004a).

³²⁸ Vgl. DIB (2004b).

³²⁹ Vgl. DIB (2004c).

Kategorie zu erreichen. Zwei Navigationsleisten sorgen für umfangreiche Bewegungsmöglichkeiten im Katalog, die näher im Kapitel oberhalb erläutert wurden.

Nach einer Auswertung einer Liste³³⁰ aller Kategorien der DIB ergibt sich: Die Ebene *Themengebiet* hat (entsprechend der Zahl der Kompetenzzentren) 20 Kategorien. Jedes Themengebiet gliedert sich nach unten hin auf. Eine Stufe tiefer erstrecken sich 207 Kategorien in der Ebene *Teilgebiet*. Eine weitere Stufe tiefer enthält die Ebene *Thema* 1077 Kategorien. Dagegen hat die unterste Ebene *Unterthema* nur 57 Kategorien. Das ergibt eine Gesamtzahl an 1361 Kategorien. Die Ebene *Unterthema* ist in einem Punkt eine Besonderheit. Sie findet sich nur in der Gliederung des Themenbereichs *Wissenschaft & Technik*, was durch den Umfang und die Komplexität des Themas bedingt sein könnte.

Die Links werden auf den einzelnen Seiten nach einem Ranking dargestellt. Die Links mit der besten Bewertung stehen vorne an. Je schlechter die Bewertung, desto weiter hinten stehen die Links.³³¹ Auf einer Seite werden bis zu zehn Links dargestellt. Bei Bedarf gibt es in einer Kategorie weitere Seiten.

Die einzelnen Links werden in einer Kurzanzeige mit einer kurzen Beschreibung, der URL, dem Titel und einer Gesamtbewertung der Internetseite dargestellt. Per Klick auf den *Details*-Button wird eine Vollanzeige der relevanten Informationen geöffnet. Hier werden zusätzlich der Urheber, Schlagwörter, eine detaillierte Bewertung (auch der verschiedenen Bewertungskategorien), die erfassende Bibliothek mit einem E-Mailkontakt und ein Erfassungsdatum angegeben.

Die Suchfunktion des Webkatalogs besteht aus einem einfachen Eingabefeld, das immer auf der rechten Seite unterhalb der Navigationsleiste mit den Kategorien zu finden ist. Bei der Suchmöglichkeit handelt es sich um eine freie Suche, die sämtliche Kategorien abdeckt. Sie verfügt nicht über eine Fehlertoleranz. Leider gibt es keine Erklärung oder Hilfethemen zur Unterstützung. Wie groß der Bedarf für ein solches Hilfsangebot ist, ist nicht bekannt. Eine der interviewten Bibliotheken berichtete von einer Anfrage, die sie über das DIB-Frageformular erhielt, in der um eine Erklärung der Suchfunktion gebeten wurde.³³² Eine aufwändigere Suchfunktion mit Erklärung ist angedacht, aber dafür gibt es bislang noch keine konkreten Planungen.³³³

³³⁰ Vgl. Thümler (2003m).

³³¹ Vgl. Kot/Mittrowann (2002), S. 5.

³³² Vgl. Quelle: anonymisierte Erkenntnisse aus Interviews mit am Projekt beteiligten Bibliotheken, die sich zusätzlich neben dem Fragenkatalog im Gespräch ergaben. Die Interviews fanden von Juni bis August 2003 statt.

³³³ Vgl. Thümler (2003n).

Wenn zu einem bestimmten Stichwort nichts im Angebot der DIB gefunden werden kann, wird auf den E-Mail-Service bzw. auf wissen.de verwiesen.

3.2.3 Themenbereiche

Vorrangiges Ziel bei der Zusammenstellung der Themen war es, eine vollständige Abdeckung aller Themenbereiche zu gewährleisten. Diese Themenbereiche sollten sich aber an den Interessen und der Lebenswelt der anvisierten zukünftigen Nutzer orientieren.³³⁴

Es ergaben sich zwanzig verschiedene Themenbereiche, die jeweils in zwei Spalten alphabetisch auf der Homepage der DIB aufgeführt sind. Jedes dieser Themengebiete wird von einem der 20 Kompetenzzentren, die aus den teilnehmenden Öffentlichen Bibliotheken zusammengesetzt sind, gepflegt.

Folgende Themenbereiche³³⁵ finden sich im Angebot der DIB: 1. Aktuelles, 2. Andere Länder & Reisen, 3. Computer & Internet, 4. Eltern & Familie, 5. Freizeit & Hobby, 6. Geschichte, 7. Gesundheit & Psyche, 8. Haus & Garten, 9. Job & Karriere, 10. Kunst & Medien, 11. Literatur & Sprache, 12. Musik, 13. Nachschlagewerke & Bibliotheken, 14. Natur & Umwelt, 15. Politik & Gesellschaft, 16. Recht & Gesetz, 17. Regionales, 18. Sport, 19. Wirtschaft & Kapital, 20. Wissenschaft & Technik.

Zunächst wurde überlegt, die Unterkategorien der verschiedenen Themenbereiche, die jeweils links in einer Navigationsleiste angezeigt werden, alphabetisch zu sortieren. Letztlich wurde jedoch entschieden, dass jedes Kompetenzzentrum selbst bestimmt, wie es die Kategorien sortiert. Nach einer gewissen Zeit soll mit Blick auf die Resonanz der Kunden entschieden werden, ob die Kategoriensortierung so bestehen bleibt oder verändert wird.³³⁶

Nachdem das Projekt nun einige Monate gelaufen ist, sind Erkenntnisse über die Resonanz der ausgewählten Themen gesammelt worden, auf deren Grundlage mögliche Modifikation zu diskutieren sein werden. Kontinuierliche Änderungen sind beim Webkatalog nicht auszuschließen, z.B. wenn sich das Quellenangebot oder die Wünsche der Kunden ändern.

3.2.4 E-Mail-Auskunft

Neben dem Webkatalog stellt die bereits erwähnte E-Mail-Auskunft eine zentrale Serviceleistung dar. Sie verspricht dem Kunden eine persönliche und kostenlose Antwort „auf (fast) alle Fragen“ – wie auf der Webseite zu lesen ist. Grundsätzlich ausgenommen sind juristi-

³³⁴ Vgl. Flemming (2003a), S. 17.

³³⁵ Eine Liste der Themenbereiche und der Bibliotheken, die diese Bereiche bearbeiten, befindet sich im Anhang unter Punkt 1.

³³⁶ Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 2

sche und medizinische Fragen. Zum einen sind solche Antworten aus rechtlichen Gründen nicht möglich, zum anderen kann ein Bibliothekar sie nicht leisten, sondern die zuständigen Spezialist wie Juristern oder Ärzte.

Die Annahme der Fragen kann zu jeder Zeit erfolgen und wird dann zeitversetzt beantwortet. Eine Teilnehmerbibliothek soll möglichst an mindestens vier Tagen in der Woche bereit sein, E-Mail-Fragen in Empfang zu nehmen.³³⁷

Die Seite der DIB bietet eine Eingabemaske, in die der Kunde jeder Zeit seine Frage eintragen kann.

[Home](#) > **E-Mail Auskunft**

Die Deutsche Internetbibliothek beantwortet kostenlos (fast) alle Ihre Fragen!

- Wir beantworten Ihnen alle Fragen - ganz gleich, aus welchem Wissensgebiet.
- Juristische und medizinische Fachfragen können wir leider nicht beantworten.
- Stellen Sie Ihre Fragen rund um die Uhr, wir antworten innerhalb eines Werktags.

Themengebiet Ihrer Anfrage*:

Anfrage*: (bitte möglichst detailliert)

Nachname, Vorname*:

E-Mail Adresse*:

Postleitzahl / Ortsangabe:

Wo haben Sie bereits gesucht?

Verwendungszweck der gesuchten Information.

*** Pflichtfelder**

Abbildung 9: DIB-Frageformular³³⁸

Um die Frage besser einordnen zu können, wird der Kunde gebeten, weitere Felder auszufüllen. Zu den Pflichtfeldern gehören die Namensangabe, die E-Mailadresse und natürlich das Textfeld für die Frage. Durch die Namensangabe wird es auch möglich, eine persönliche Antwort zu geben. Freiwillig kann die Postleitzahl angegeben werden, was bei manchen Fragen nützlich sein kann. Das freiwillige Feld *Wo haben Sie bereits gesucht* dient dem Lektor

³³⁷ Vgl. Thümmler (2003g).

³³⁸ Vgl. DIB (2003a).

zur Orientierung bei der eigenen Recherche. Zum Schluss wird noch um die Angabe des Verwendungszwecks gebeten, um die Frage besser einordnen zu können. Dabei können aus einem Menü verschiedene Möglichkeiten ausgewählt werden: Privat, Schule, Ausbildung, Studium, Beruflich, Vereinstätigkeit und Sonstiges.

Nach dem Absenden wird dem Kunden angezeigt, an welche Bibliothek die Frage verschickt wurde. Es werden deren Adresse und E-Mailadresse angegeben. Weiter erfolgt ein Hinweis, dass innerhalb eines Werktages eine erste Antwort zu erwarten ist und der Kunde sich bei Unklarheiten oder weiteren Fragen an die jeweilige angegebene Adresse wenden soll.

Das Formular wird automatisch in eine E-Mail umgewandelt und an den Server der DIB gesendet. Auf diesem Server sind die E-Mailadressen der teilnehmenden Bibliotheken gespeichert, so dass die E-Mails entsprechend weitergeleitet werden können. Nach einem Schlüsselsystem ist festgelegt, wie viele E-Mails entsprechend der jeweiligen Größe³³⁹ der Einzugsgebiete der Bibliotheken an diese gesendet werden.³⁴⁰ Das Verteilersystem funktioniert aber nicht nach Themen. Dass eine Bibliothek nur die Fragen beantwortet, die zu ihrem Themengebiet gehören, ist aus verschiedenen Gründen nicht realisierbar. Zu manchen Themen werden viel mehr Fragen geschickt, als zu anderen. So würden einzelne Bibliotheken überlastet werden. Auch benötigte es einer Verteiler-Technik, die den Kontext verstehen kann und die Frage an die richtige Bibliothek weiterleiten würde. Es ist fraglich ob es z.B. bei komplexen Sachverhalten technisch überhaupt möglich wäre oder je sein wird. Sicherlich könnte Personal diese Aufgabe erfüllen, aber dafür wären weitere Finanzmittel erforderlich.³⁴¹

Die Antworten sollen in der E-Mail selbst stehen und nicht in einem Attachment.³⁴²

Aus der Erfahrung mit der Praxis berichteten die meisten Bibliotheken, dass im Normalfall eine Bearbeitungszeit von vierundzwanzig Stunden ausreiche und nur bei wenigen aufwändigeren Fragen eine längere Bearbeitungszeit nötig sei. Engpässe könnten allerdings auch im Falle von Personalknappheit auftreten. Nur eine Bibliothek gab an, für die Beantwortung der Fragen in der Regel zwei bis drei Tage mit entsprechender Benachrichtigung zu brauchen.³⁴³

Die DIB hat Fragen aus den verschiedensten Themenbereichen erhalten. Die Bandbreite ist

³³⁹ Hierzu siehe auch Kap. 2.4.3.

³⁴⁰ Vgl. Meyer (2002), S. 4.

³⁴¹ Vgl. Quelle: anonymisierte Erkenntnisse aus Interviews mit am Projekt beteiligten Bibliotheken, die sich zusätzlich neben dem Fragenkatalog im Gespräch ergaben. Die Interviews fanden von Juni bis August 2003 statt.

³⁴² Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 3.

³⁴³ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

vielfältig³⁴⁴. Sie reicht von der lapidaren und humoristisch klingenden Frage, wie hoch eine Fliege fliegen kann, bis zu der Bitte um detaillierte Informationen zum Salzabbau. Normalerweise konnten die Fragen ohne zusätzliche Hilfe von Experten, Institutionen, etc. beantwortet werden. Die meisten befragten Bibliotheken gaben an, jeweils nur eine E-Mailanfrage an eine Mailingliste, eine andere Bibliothek oder intern weitergeleitet zu haben.³⁴⁵ Außerdem habe aus medizinischen oder juristischen Gründen noch keine Antwort abgelehnt werden müssen, da es keine solchen Fragen gab. In zwei Fällen war das Thema sehr wissenschaftlich. Hier wurde auf weiterführende Möglichkeiten, die eventuell Hilfe bieten könnten, verwiesen.³⁴⁶

3.2.5 Bewertungssystem

Zur qualitativen Bewertung der Links gibt es ein Bewertungssystem. Dieses System beinhaltet die Noten Eins bis Fünf, wobei die Fünf die beste Note und die Eins die schlechteste darstellt.

Zur Punktberechnung werden drei verschiedene Bereiche untersucht. Dabei handelt es sich um den *Inhalt*, die *Navigation* und *Aufbau & Gestaltung*. Die Einzelwertungen werden dann zu einer Gesamtbewertung³⁴⁷ zusammengerechnet. Insgesamt wird dem *Inhalt* ein besonderes Gewicht beigemessen, so dass er innerhalb der Bewertung doppelt gezählt wird.

Ein Beispiel soll die Erstellung einer Bewertung demonstrieren. Nach einer ausführlichen Betrachtung einer Webseite verteilt ein Lektor die Noten. Mit dem Inhalt war er sehr zufrieden und vergibt die volle Punktzahl, was fünf Punkten entspricht. Dagegen haben ihm Navigation und Aufbau & Gestaltung weniger gefallen. Beide Male vergibt er nur drei Punkte. Da der Inhalt auf Grund seiner Wichtigkeit in der Berechnung doppelt genommen wird, kommt der Lektor auf folgende Berechnung: $10 (\text{Inhalt}) + 3 (\text{Navigation}) + 3 (\text{Aufbau \& Gestaltung}) = 16$. Um den Durchschnitt zu ermitteln, teilt er 16 durch 4. Das Ergebnis lautet 4 und somit erhält die Webseite vier Punkte und kann in den Webkatalog aufgenommen werden. Eine Seite muss mindestens drei Punkte in der Gesamtwertung erhalten, sonst wird sie abgelehnt.³⁴⁸

³⁴⁴ Im Anhang sind unter Punkt 4 mehrere Beispielfragen aufgelistet, die die DIB tatsächlich erhalten hat.

³⁴⁵ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

³⁴⁶ Vgl. ebenda.

³⁴⁷ Die einzelnen Kriterien der Bewertung befinden sich in Kap. 3.3.1.

³⁴⁸ Vgl. DIB (o.A.).

Der Durchschnitt der Gesamtbewertung muss von Hand errechnet werden. Es gab Überlegungen diesen Vorgang von der Software automatisch erfüllen zu lassen, aber konkrete Plannungen gibt es dafür zurzeit nicht.³⁴⁹ Symbole der Gesamtbewertung:



Abbildung 10: 1 Punkt



Abbildung 11: 2 Punkte



Abbildung 12: 3 Punkte



Abbildung 13: 4 Punkte



Abbildung 14: 5 Punkte

Symbole der Einzelbewertung (auch hier gibt es jeweils fünf Variationen mit den entsprechenden Punktdarstellungen):



Abbildung 15: Inhalt



Abbildung 16: Navigation



Abbildung 17: Aufbau & Gestaltung

Wird im DIB-Webkatalog mit dem Cursor über ein Bewertungs-Icon gehalten, wird zusätzlich die Punktzahl ausgeschrieben angezeigt, um die Bewertung noch eindeutiger darzustellen.

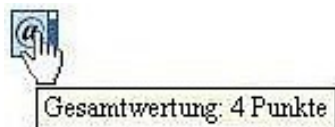


Abbildung 18: Zusätzliche schriftliche Darstellung der Punktzahl

Klickt man auf das Icon, öffnet sich ein neues Fenster, in dem erklärt wird, wie die Punktzahlen berechnet werden und wie das Bewertungssystem funktioniert. Diese beiden Funktionen wurden auf drei Browsern ausprobiert (Microsoft Internet-Explorer 6.0, Netscape 4.7, Opera 7.22). Bis auf eine Ausnahme konnten alle Browser die Funktionen anzeigen. Opera 7.2.2 war nicht in der Lage die Punktzahl ausgeschrieben anzuzeigen, wenn man mit dem Cursor darüber geht. Der Kunde kann auf diese Funktionen nur zufällig kommen, da nirgends auf diese Möglichkeiten hingewiesen wird.

³⁴⁹ Vgl. Thümler (2003e).

3.2.6 Linkerfassung

Die meisten Bibliotheken setzen die klassischen Rechercheinstrumente des Internets, Suchmaschinen und Webverzeichnisse, ein, um neue Internetquellen für den DIB-Webkatalog zu finden. Gerne wird bei den jeweiligen thematischen Internetseiten auf die oft beigefügten Linklisten geschaut und sinnvolle Links übernommen. Auch werden Fachzeitschriften zu Rate gezogen. Weitere Möglichkeiten sind die allgemeine Presse, Kundenvorschläge und Empfehlungen, allgemein aber auch Hinweise, die sich in der bibliothekarischen Alltagsarbeit ergeben. Auch Firmen haben schon um Aufnahme gebeten. Deren Angebote werden sorgfältig geprüft. Nur wenn sie sich als sinnvoller Beitrag für die DIB erweisen, werden sie trotz ihres kommerziellen Charakters aufgenommen. Suchagentensoftware ist noch bei keiner der befragten Bibliotheken im Einsatz. Eine Bibliothek überlegte jedoch, sie vielleicht in Zukunft einzusetzen.³⁵⁰

Die Mehrzahl der Bibliotheken ist mit dem Angebot der Internetquellen im Netz zufrieden, allerdings werden Probleme darin gesehen, einige spezielle Bereiche (Unterkategorien) mit Inhalten zu füllen. Als Beispiel wurde z.B. Seiten aufgeführt, die ein Thema sehr umfassend darstellen und schon in die Kategorie des *Themenbereichs* aufgenommen wurden. Die Webseite verfügt dann aber auch über Unterseiten, die in die Unterkategorien des DIB-Themenbereichs passen würden. Da die Webseite aber schon aufgenommen ist, bleibt die Unterkategorie in diesem Fall leer. In einem Fall wurde die Kritik geübt, dass die Angebote im Netz inhaltlich nicht genug Qualität aufwiesen.³⁵¹

Ist ein Link zur Aufnahme ausgewählt, loggt sich der Lektor mit einem persönlichen Passwort bei der Lektorensite ein, die große Ähnlichkeit mit der Startseite der DIB für die Öffentlichkeit hat. Durch weitere Funktionalitäten unterscheidet sie sich jedoch deutlich von der Kundenseite. Es gibt die zusätzlichen Buttons *Link erfassen*, *Statistik*, *Partnerbibliotheken* und *Logout*. Dafür fehlen auf der linken Seite die Punkte *Wir über uns* und *E-Mail-Auskunft*. Der Punkt *Partnerbibliotheken* ist aber auch von der externen Version über den Punkt *Wir über uns* und dann *70 Öffentlichen Bibliotheken* zu erreichen.

³⁵⁰ Vgl. Quelle: Anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

³⁵¹ Vgl. ebenda.



Abbildung 19: Die Startseite der DIB für die Lektoren im Passwortgeschützten Bereich

Über den Button „Link erfassen“ gelangt der Lektor zur Eingabemaske, auch Redaktionsmaske genannt. Dort gibt es auch ein Hilfsangebot mit Erklärungen zur Linkerfassung und der Linkbewertung, die sich an den Angaben aus dem DIB-Lektorenhandbuch³⁵² orientieren. Mit den vier verschiedenen Pull-down-Menüs (*Themengebiet*, *Teilgebiet*, *Thema*, *Unterthema*) kann die jeweilige Kategorie ausgewählt werden, in welche die Internetseite eingeordnet werden soll. Soll der Link in eine höhere Kategorie gesetzt werden, lässt man entsprechend die Pull-down-Menüs frei. Die darunter liegenden Felder bedienen folgende Punkte: *Titel*, *Urheber*, *URL*, *Kurzbeschreibung*, *Schlagwörter*, *Bearbeitungskommentar*, *Bewertung*, *Bearbeiter*. Fettgedruckte Felder sind Pflichtfelder. Freiwillige Felder sind: *Urheber*, *Schlagwörter*, *Bearbeitungskommentar*. Mit dem Button *Abschicken* ist der Vorgang abgeschlossen³⁵³.

Der Klick auf den *Logout*-Button beendet die Arbeit im Lektorenbereich.³⁵⁴

³⁵² Das DIB-Lektorenhandbuch wurde an die Lektoren des Projekts ausgegeben. In dem Handbuch werden die Standards, nach denen bei der DIB gearbeitet wird, dargestellt und praktische Hinweise zur Anwendung gegeben.

³⁵³ Die Kriterien, wie die Links genau einzutragen sind und die Berechnung erfolgt, werden in Kap. 3.3.1 dargestellt.

³⁵⁴ Vgl. Thümler (2003b), S. 5-8.

Home > Link erfassen

Eingabe der Links - So geht's Bewertung der Links













| | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Themengebiet: | <input type="text" value="Aktuelles"/> | | | | | | | | |
| Teilgebiet: | <input type="text" value="Kein Eintrag"/> | | | | | | | | |
| Thema: | <input type="text" value="Kein Eintrag"/> | | | | | | | | |
| Unterthema: | <input type="text" value="Kein Eintrag"/> | | | | | | | | |
| Titel: | <input type="text"/> | | | | | | | | |
| Urheber: | <input type="text"/> | | | | | | | | |
| URL: | <input type="text" value="http://"/> | | | | | | | | |
| Kurzbeschreibung: | <div><div></div><div></div></div> | | | | | | | | |
| Schlagwörter: | <input type="text"/> | | | | | | | | |
| Bearbeitungskommentar: (nur bei Bedarf ausfüllen) | <div><div></div><div></div></div> | | | | | | | | |
| Bewertung: | <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td><input type="text" value="1 Punkt"/></td><td><input type="text" value="1 Punkt"/></td><td><input type="text" value="1 Punkt"/></td><td><input type="text" value="1 Punkt"/></td></tr></table> |  |  |  |  | <input type="text" value="1 Punkt"/> | <input type="text" value="1 Punkt"/> | <input type="text" value="1 Punkt"/> | <input type="text" value="1 Punkt"/> |
|  |  |  |  | | | | | | |
| <input type="text" value="1 Punkt"/> | <input type="text" value="1 Punkt"/> | <input type="text" value="1 Punkt"/> | <input type="text" value="1 Punkt"/> | | | | | | |
| Bearbeiter: (bitte nicht verändern) | <input type="text" value="****"/> | | | | | | | | |

Abbildung 20: Eingabemaske für die Aufnahme eines neuen Links

3.2.7 Statistikfunktion

Die Statistikfunktion gehört zu den internen Funktionen, die nach einem Einloggen in den Passwortgeschützten Bereich den Lektoren zur Verfügung steht. Mit einem Klick auf *Statistik* öffnet sich ein weiteres Fenster, von wo aus zwei verschiedene Statistiken abgerufen werden können.

Dies ist zum einen die E-Mail-Statistik, mit deren Hilfe festgestellt werden kann, welche der teilnehmenden Bibliotheken in welchem Zeitraum wie viele E-Mail-Anfragen über das Webformular der DIB-Seite erhalten hat. Der Zeitraum ist frei wählbar. Es kann jeder Tag seit der Eröffnung der DIB-Seite bis zum aktuellen Tag als Start- oder Endpunkt eingestellt werden.

Die zweite Statistikfunktion bezieht sich auf die Kategorien. Hier gilt es zu ermitteln, welche Kategorien wie oft angeklickt wurden. Auch hier sind die Zeiträume, die abgefragt werden sollen, genau wie bei der E-Mail-Statistik, individuell einstellbar.

3.2.8 Datenintegration in den Bibliotheks-OPAC

Durch die Datenintegration in den Bibliotheks-OPAC wird gleichzeitig ein Zugriff auf gedruckte Medien wie auch auf digitale Internetquellen möglich.³⁵⁵ Zur Einbindung der DIB-Links bieten sich vier Wege an. Eine einfache Methode ist es, die Bibliothekshomepage mit der Seite der DIB zu verlinken. Damit wird aber noch nicht der gleichzeitige Zugriff auf Print-Medien und Internetquellen erreicht. Weitere Möglichkeiten sind eine Verbindung über die Z39.50³⁵⁶-Schnittstelle und der XML³⁵⁷-Download über FTP³⁵⁸. Denkbar ist auch eine „Integration des OPACs über ein Portalsystem“³⁵⁹.

Voraussetzung für den Weg über die Z39.50-Schnittstelle ist, dass der lokale OPAC fähig ist, mit Z39.50 in fremden Datenbanken zu suchen. In der Firewall der Bibliothek muss der entsprechende Port³⁶⁰ frei geschaltet werden. Vom Server der DIB werden die Daten im MAB-Format³⁶¹ geliefert.³⁶²

Die Daten der DIB werden einmal pro Woche über FTP zum Download zur Verfügung gestellt. Wenn der Kunde die Daten über FTP nutzt, wären sie allerdings nicht tagesaktuell, sondern bis zu 7 Tagen alt, was von verschiedenen Lektoren als Nachteil betrachtet wurde.³⁶³

Bei der Integration über ein Portalsystem bilden der Bibliotheks-OPAC und die DIB einen virtuellen Bestand. Es können auch noch andere Inhalte hinzugefügt werden. Dann kann der gemeinsame Bestand über eine einzige Benutzeroberfläche abgerufen werden. Ein Beispiel für ein solches Portalsystem ist die DigiBib NRW³⁶⁴.³⁶⁵

³⁵⁵ Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 3.

³⁵⁶ Bei Z39.50 handelt es sich um ein Kommunikationsprotokoll nach amerikanischem Standard. Angewendet wird es im bibliothekarischen Bereich. Es ermöglicht den Datenaustausch zwischen verschiedenen Datenbanken. Die Sprache einer Datenbank wird in den Z39.50 Standard übertragen, läuft über die Z39.50-Schnittstelle in die andere Datenbank, und wird dort in deren Sprache übersetzt. So kann eine Kommunikation zwischen zuvor inkompatiblen Systemen erreicht werden (Vgl. Allegro-C (2003)).

³⁵⁷ Abkürzung für „Extensible Markup Language“. Mit dieser, vom World-Wide-Web-Consortium standardisierten Sprache, können Auszeichnungssprachen definiert werden (Vgl. Wissen.de (o.A.d), Suche nach „XML“ auslösen).

³⁵⁸ Abkürzung für „File Transfer Protocol“, ein Netzwerkprotokoll für den Datenverkehr zwischen Rechnern und für das Durchsuchen von Dateisystemen fremder Rechner (Vgl. Wissen.de (o.A.d), Suche nach „FTP“ auslösen).

³⁵⁹ Hollmann/Thümmler (2003), S. 3.

³⁶⁰ Ports sind Prozesseingänge eines Rechners im Internet, die durch eine Nummer identifiziert werden können, z.B. 80 für HTTP oder 21 für FTP (Vgl. Zimmermann (o.A.)).

³⁶¹ MAB steht für „Maschinelles Austauschformat für Bibliotheken“. So können alle Daten, die im Bibliotheksbereich erstellt werden, ausgetauscht werden, z.B. bibliographische Daten (Vgl. DDB (2003)).

³⁶² Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 3.

³⁶³ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

³⁶⁴ Die Adresse ist: <http://www.digibib.net>.

³⁶⁵ Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 4.

Als wahrscheinlich erste Bibliothek hat die Stadt- und Landesbibliothek Potsdam die Verbindung über die Z39.50-Schnittstelle mit der DIB und dem OPAC realisiert.³⁶⁶ Weitere Bibliotheken, die diesen Weg gewählt haben, sind nicht bekannt. Auch keine der interviewten Bibliotheken hat die Möglichkeit bislang umgesetzt, wenn auch zwei von ihnen dieses für die Zukunft planen. Die Bibliotheken wiesen darauf hin, dass es bei einer Realisierung dieser Option Probleme mit der eigenen Firewall gäbe und dass es aus sicherheitstechnischen Gründen nicht möglich sei. Allgemein jedoch wird die Umsetzung über die Schnittstelle Z39.50 favorisiert.³⁶⁷ Bislang ist keine Bibliothek bekannt, die den Weg über FTP umgesetzt hat. Den gemeinsamen Zugang zu Printmedien und Internetquellen der DIB über die Digibib NRW hat mittlerweile z.B. die Stadt- und Landesbibliothek Dortmund realisiert³⁶⁸.

3.2.9 Geplante Funktionen der DIB: Archiv und FAQ-Seite

In der DIB-Projektplanung wurden ein Archiv und eine FAQ-Seite mit einbezogen. In dem geplanten Archiv sollen alle Anfragen und ihre Antworten gespeichert werden und dort nach Datum und Uhrzeit aufgelistet werden.³⁶⁹

Noch ist dieses Vorhaben der DIB nicht realisiert worden. Geplant war die Umsetzung zunächst innerhalb des zweiten Halbjahrs 2003 durch die Firma Sisis.³⁷⁰ Bis das weitere Vorgehen geklärt ist, verbleiben die Antworten auf dem DIB-Server.³⁷¹

Es soll eine Sammlung von FAQ-Seiten erstellt werden, die zunächst nur intern den teilnehmenden Bibliothekaren zur Verfügung steht.³⁷² Nach einer Auskunft der Projektleitung wird dieses Vorhaben in nächster Zeit noch nicht durchgeführt. Gründe wurden für dieses Vorgehen nicht genannt.³⁷³ Aber es ist eine Erweiterung des DIB-Lektorenhandbuchs vorgesehen.³⁷⁴

3.3 Standards

Um die Qualität des Webportals auf gleich bleibend hohem Niveau zu halten, wurden von Beginn an Standards zu deren Überprüfung entwickelt. Die Standards legen dar, wie bei der Arbeit vorzugehen ist und welche Form sie haben soll. Dazu wurde den Lektoren Material

³⁶⁶ Vgl. Thümmler (2003o).

³⁶⁷ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

³⁶⁸ Siehe hierzu auch Kap. 3.1.

³⁶⁹ Vgl. Meyer (2002), S. 6.

³⁷⁰ Vgl. Thümmler (2003d).

³⁷¹ Vgl. Thümmler (2003j).

³⁷² Vgl. Meyer (2002), S. 6.

³⁷³ Vgl. Thümmler (2003g).

³⁷⁴ Vgl. ebenda.

zur Verfügung gestellt. Sie erhielten ein Handbuch, in dem unter anderem die Bedienung der Linkerfassung, eine Anleitung zur Fragenbeantwortung, Kriterien zur Auswahl und Bewertung der Links und Erläuterungen zur Technologie enthalten sind.

3.3.1 Links

Die Linkerfassung folgt einem Kriterienkatalog, um einen konstanten Qualitätsstandard zu erreichen. Grundsätzlich ist zu sagen, dass ein Link im Zweifel eher nicht aufgenommen wird, gemäß dem Grundsatz „Qualität vor Quantität!“³⁷⁵. Ein wichtiges formales Kriterium ist, dass nur deutschsprachige Links aufgenommen werden³⁷⁶, wenn auch in Einzelfällen für die Zukunft Ausnahmen eventuell gestattet sind³⁷⁷.

Die Linkbewertung teilt sich in drei Bereiche (*Inhalt*, *Navigation* und *Aufbau & Gestaltung*), die dann zusammengerechnet, die Gesamtnote ergeben. Die Noten bewegen sich zwischen 5 Punkten als beste und 1 Punkt als schlechteste Bewertung. Da der *Inhalt* als der wichtigste Bestandteil betrachtet wird, wird er doppelt in die Berechnung mit hinein genommen.³⁷⁸

Folgende Kriterien werden bei der Bewertung des *Inhalts* untersucht: *Information*, *Kompetenz*, *Anerkennung/Qualifikation* und *Aktualisierung/Pflege*. Bei der *Information* soll auf formale Korrektheit sowie die Informationstiefe und –breite geachtet werden. Bei der *Kompetenz* wird auf die Angabe eines Verfassers und auf weitere nützliche Links, die eventuell vorhanden sind, geschaut. Bei dem Kriterium *Anerkennung/Qualifikation* wird der Verfasser (Privatperson, Institution etc.) genauer untersucht. Wichtige Aspekte bei der *Aktualisierung/Pflege* sind Updateintervalle und möglicherweise nicht mehr funktionierende Links.

Seit Ende Juli 2003 wird ein Linkchecker-Programm eingesetzt, das wöchentlich überprüft, ob die Internetseiten, auf welche die Links verweisen, noch vorhanden sind.³⁷⁹ Das Ergebnis wird dann den jeweiligen Lektoren per E-Mail mitgeteilt.³⁸⁰ Bei dem schnellen Wechsel der laufenden Internetseiten ist dies unbedingt notwendig, um den Kunden der DIB vermeidbare Ärgernisse zu ersparen und den eigenen Anspruch an Aktualität zu gewährleisten.

Kriterien der Navigation sind *Startseite*, *Navigationsmöglichkeiten auf der einzelnen Seite* und *Navigationsmöglichkeiten auf der gesamten Webseite*.

³⁷⁵ Thümmler (2003b), S. 5.

³⁷⁶ Vgl. ebenda, S. 5.

³⁷⁷ Vgl. Quelle: anonymisierte Erkenntnisse aus Interviews mit am Projekt beteiligten Bibliotheken, die sich zusätzlich neben dem Fragenkatalog im Gespräch ergaben. Die Interviews fanden von Juni bis August 2003 statt

³⁷⁸ Weitere Informationen zum Bewertungssystem befinden sich in Kap. 3.2.5.

³⁷⁹ Vgl. Thümmler (2003e).

³⁸⁰ Vgl. Thümmler (2003n).

Ein wichtiger Punkt ist die *Startseite*. Bildet sie bei der zu untersuchenden Seite einen zentralen Einstiegspunkt? Kann man von jeder zugehörigen Seite zu ihr zurückkehren? Die *Navigationsmöglichkeiten* sollten sinnvoll und leicht verständlich sein.

Die Kriterien von *Aufbau & Gestaltung* sind: *Übersichtlichkeit*, *Seitengestaltung* und *Texte*. Die *Übersichtlichkeit* sollte nicht durch zu viele Klicks erschwert werden. Die Grenze liegt hier im Idealfall bei dreimaligen Klicken, um an die gewünschte Information zu gelangen. Im Idealfall ist die *Seitengestaltung* klar und eindeutig, so dass die Funktionalitäten der einzelnen Optionen ohne Probleme erkennbar sind. Für die *Texte* besteht der Anspruch, übersichtlich und gut lesbar zu sein. Das kann durch eine angenehme Hintergrundfarbe, deutliche Überschriften und eine begrenzte Anzahl von informativen Graphiken unterstützt werden.³⁸¹

Weitere Regeln gelten für kommerzielle bzw. kostenpflichtige Seiten. Kostenpflichtige Angebote werden nur aufgenommen, wenn dennoch wesentliche Teile kostenlos geblieben sind. Kommerzielle Portale werden nur aufgenommen, wenn sie auf viele weitere Anbieter verweisen, z.B. Kleinanzeigenseiten. Direkte Firmenseiten, die nur ihre eigenen Produkte anpreisen, kommen nicht in den Webkatalog, aber für alle Fälle gilt, dass Ausnahmen in bestimmten Situationen möglich sind.³⁸²

Bevor der Link-Eintrag erfolgt, empfiehlt das DIB-Lektorenhandbuch zunächst eine Prüfung, ob der gewählte Link nicht schon im Webkatalog vorhanden ist. Gleich danach wird auf die Wichtigkeit der Angabe eines Urhebers hingewiesen. Falls der ausgesuchte Link keinen passenden Titel bietet, kann auch ein eigener Titel gewählt werden. In dem Feld *Urheber* werden Personen oder Körperschaften eingetragen. Die URL wird am besten direkt aus dem Browser ins Feld kopiert. So werden Fehler vermieden. Die Internetadresse ist soweit zu kürzen, bis die Startseite erreicht ist. Da bei Webseiten häufig Änderungen vorgenommen werden, könnte der Link sonst bald ins Leere führen.

Eine *Kurzbeschreibung* von maximal 3 bis 4 Zeilen soll die wichtigsten Inhalte der Internetseite wiedergeben. Dabei gilt es, Fachbegriffe, Superlative, persönliche Anrede oder sehr lange Begriffe zu vermeiden. Es ist den Regeln der neuen Rechtschreibung zu folgen.

Schlagwörter können frei vergeben werden. Diese Begriffe sollten nicht schon in der Inhaltsbeschreibung auftauchen und im Singular verfasst sein. Es wird empfohlen, nicht mehr als fünf Schlagwörter anzusetzen.

Das Feld *Bearbeitungskommentar* ist nur intern sichtbar. Dort können Hinweise für eine eventuelle spätere Bearbeitung hinterlassen werden. Das Feld kann aber auch leer gelassen werden. Die Bewertung erfolgt über ein Pulldown-Menü. Das Feld *Bearbeiter* wird automa-

³⁸¹ Vgl. Thümler (2003b), S. 9 f.

tisch gefüllt und soll nicht verändert werden. Die erstellten Katalogeinträge können beliebig modifiziert werden. Wurden sie allerdings von einem anderen Lektoren erfasst, darf dies nur nach Absprache geschehen.³⁸³

3.3.2 E-Mail

Es ist Ziel, dass beim E-Mail-Auskunft-Service für die Beantwortung der Anfragen ein qualitativ gleichwertiger Standard erreicht wird.

Für die Umsetzung eines solchen Standards gibt es in dem DIB-Lektorenhandbuch Grundsätze und Anleitungen für die Beantwortung der Fragen. In den Grundsätzen heißt es, dass Antwortzeitversprechen unbedingt eingehalten werden sollen. Die erste Antwort erfolgt nach 24 Stunden. Benötigt die Frage eine längere Zeit der Antwort, wird zunächst eine E-Mail versandt, die auf die Verzögerung hinweist und eventuell einen Zeitrahmen nennt, wann mit der Antwort zu rechnen ist. Der Grundsatz, dass innerhalb von einem Werktag eine erste Antwort erfolgen soll, sieht Ausnahmen an Sonntagen und Feiertagen vor. Hier verlängert sich die Zeit nochmals um vierundzwanzig Stunden. Bei mehreren Feiertagen hintereinander gilt diese Regelung für jeden einzelnen Feiertag. Die Fragen werden nur dann weitergeleitet, wenn es auch wirklich sicher ist, dass sie bearbeitet werden. Es ist auf den Datenschutz zu achten. Adressen und Namen dürfen nicht weiter versandt werden, wenn es sich beim Adressaten nicht um ein Mitglied der DIB handelt.³⁸⁴

Die weitere Vorgehensweise bei Erhalt einer E-Mail wird in den Anleitungen erklärt. Zunächst soll die Antwort entsprechend der *10 Gebote für eine Mailauskunft* (vormals *11 Gebote für die Mailauskunft* genannt) bearbeitet werden:

1. „Finden Sie die Bedeutung für die Frage heraus.
2. Dem Kunden muss zumindest einen Schritt weiter geholfen werden!
3. Geben Sie eine objektive Antwort.
4. Vermeiden Sie Fachbegriffe
5. Geben Sie nach Möglichkeit Web-Ressourcen bei der Beantwortung der Frage (mit-) an.
6. Geben Sie die Quellen für Ihre Antwort auf jeden Fall mit an.
7. Geben Sie in jedem Fall an, auf welchen Weg Sie zu der Information gelangt sind.
8. Passen Sie Ihre Antwort an den Kunden an.
9. Antworten Sie stets höflich und freundlich.
10. Antworten Sie stets innerhalb eines Werktages“³⁸⁵

³⁸² Vgl. ebenda, S. 10.

³⁸³ Vgl. ebenda, S. 5-8.

³⁸⁴ Vgl. ebenda, S. 11.

³⁸⁵ Ebenda, S. 15.

Die E-Mail-Antwort wird in einem freundlichen Ton eingeleitet werden und soll gleich darauf eine Beziehung auf die Anfrage enthalten. Konnte keine Antwort ermittelt werden, ist in jedem Fall eine Begründung erforderlich. Medizinische und juristische Ratschläge dürfen nicht erteilt werden. Quellen werden genannt und Suchwege erklärt. Die Antwort endet mit einer freundlichen Schlussformel. Das Handbuch weist die Lektoren darauf hin, ihre Antwort Korrektur zu lesen und etwaige Links auf ihre Funktionalität getestet werden. Eine passende Formulierung wird in die Betreffzeile gesetzt. Hat der Lektor Probleme bei der Beantwortung, kann er die E-Mail an andere Lektoren des Kompetenzzentrums weiterleiten oder die Frage anonymisiert an bibliothekarische Mailinglisten weiterleiten. Ist die Empfänger-Adresse falsch, soll versucht werden, die richtige zu ermitteln. Bei Krankheit oder Urlaub können die Anfragen umgeleitet werden oder der Lektor wird zeitweise aus dem Dienstprofil ausgetragen.

Auch das Mailsystem hat programmierte Standards, um eine Realisierung des hohen qualitativen Anspruchs zu unterstützen. In den Qualitätskriterien ist vorgesehen, dass ein Check³⁸⁶ der E-Mail-Adresse erfolgt, bevor die E-Mail an das Verteilersystem weitergegeben wird. Damit E-Mails nicht doppelt versendet werden, prüft das System, ob E-Mails derselben IP-Nummer innerhalb einer Minute verschickt wurden. In diesem Fall wird nur eine E-Mail weitergeleitet. Von den Antworten, die über das Verteilersystem gesendet werden, wird eine Kopie archiviert. Standard soll auch ein Archiv sein, auf das die teilnehmenden Bibliotheken per Web-Frontend³⁸⁷ zugreifen können. Es ist aber noch nicht realisiert. Das System listet die Fragen inklusive Antwort nach Datum und Uhrzeit auf. Wird eine E-Mail nicht innerhalb der vorgesehenen Zeit (24 Stunden, bei Sonn- und Feiertagen 48 Stunden) beantwortet, versendet das System automatisch eine Erinnerungs-E-Mail. Bei Krankheit oder Urlaub kann sich eine teilnehmende Bibliothek über ein Web-Frontend vorübergehend aus dem Verteiler austragen. In dieser Zeit werden an die jeweilige E-Mailadresse keine E-Mails mehr versandt. Zu den Qualitätsstandards soll auch eine, zunächst nur intern angebotene, FAQ-Seite gehören³⁸⁸, die aber noch nicht umgesetzt ist.

In dem DIB-Lektorenhandbuch werden neun zu erwartende Fragebeispiele aufgeführt und einige Tipps, wie man ihnen begegnen kann. Demnach betrifft ein Teil der Fragen die lokale Bibliothek, z.B. die Telefonnummer. Fragen wie „alles über ...“, dagegen sind oft kompli-

³⁸⁶ Bei diesem Check wird die Struktur der Adresse untersucht, ob sie nach dem Muster einer typischen E-Mail-Adresse aufgebaut ist (name@domain.top-level-domain). Eine weitere Untersuchung ist nicht möglich (Vgl. Thümmler (2003f)).

³⁸⁷ Ein Web-Frontend ist der Teil einer Internet-Anwendung, die der Nutzer im Browser am Bildschirm sieht. Die Internet-Anwendung kann insgesamt wesentlich umfangreicher sein, nur laufen die weiteren Teile im Hintergrund (Vgl. B&S Consulting GmbH & Co. KG (o.A.)).

³⁸⁸ Vgl. Meyer (2002), S. 6.

ziert, möglicherweise zu aufwändig für eine E-Mail-Antwort. Hier sei ein höflicher Hinweis zur Recherche in der lokalen Bibliothek zu empfehlen. Ein paar zusätzliche Quellenverweise, wie z.B. Linkempfehlungen können dem Kunden schon helfen. Bei der Hausaufgabenhilfe für Kinder muss die Antwort altersentsprechend formuliert werden. Dabei sind Hinweise wichtig, die darauf schließen lassen können, wie alt das Kind ist. Ist eine Antwort schwer zu finden, kann auch hier der Verweis auf die Nachfrage in der Öffentlichen Bibliothek ein Weg sein. Die Hausaufgabenhilfe für Jugendliche und Heranwachsende kann sinnvoll durch passende Links ergänzt werden. Bei Faktenfragen soll der Antwort eine Quellenangabe beigefügt werden. Fragen, die sehr speziell sind, technische oder wissenschaftliche Gebiete betreffen, können nicht immer beantwortet werden. In diesem Falle kann auf weitere Informationsmittel verwiesen werden.³⁸⁹ Bei hoher Personalbelastung ist die Ausführlichkeit von Antworten auf Kreuzworträtselfragen abzuwägen. Mit entsprechenden bibliographischen Angaben können Frage nach bestimmten Büchern beantwortet werden. Für die allgemeinen Fragen wie für alle anderen gilt: „Der Detailgrad Ihrer Antwort hängt stets von Ihrer augenblicklichen Arbeitsbelastung ab.“³⁹⁰.

3.4 Die Arbeit in der Praxis

Die beteiligten Bibliotheken erhielten zu Beginn Informationsmaterialien, z.B. das DIB-Lektorenhandbuch, in denen ausführlich erläutert ist, wie die Arbeit in der Praxis geschehen soll. Neben den grundlegenden Vorgaben bereichern die Erfahrungsberichte von 8 an dem Projekt teilnehmenden Bibliotheken die folgende Darstellung zur alltäglichen Praxis.

3.4.1 Personaleinsatz

Drei der interviewten Bibliotheken setzen jeweils eine Person für das Projekt ein. Ist diese Person allerdings krank oder im Urlaub, gibt es eine Vertretung. Drei weitere Bibliotheken setzen jeweils zwei Lektoren für das Projekt ein, davon haben aber zwei Bibliotheken zusätzlich eine Vertretungsmöglichkeit. Eine Bibliothek setzt drei Lektoren ein. In Bezug auf das bereitgestellte Personal fällt eine Bibliothek besonders auf. Hier teilen sich zehn Kollegen die Arbeit bei der Beantwortung während des allgemeinen Auskunftsdienstes. Vier von ihnen erfassen auch die Links für den Webkatalog.³⁹¹

³⁸⁹ Vgl. Thümmler (2003b), S. 13.

³⁹⁰ Ebenda, S. 14.

³⁹¹ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

Generell scheinen - was den Personaleinsatz betrifft - scheinen die größeren Bibliotheken mehr Lektoren einzusetzen, was sich durch die größeren Personalkapazitäten erklären lässt.³⁹²

3.4.2 Zeitlicher Aufwand

Als Richtwert für die teilnehmenden Bibliotheken gilt: Für die Pflege und die Erweiterung des Webkatalogs sind pro Woche 2-4 Stunden vorgesehen, für die Bearbeitung der E-Mailfragen 1-2 Stunden pro Woche. An diesen Zeiten können sich die Bibliotheken orientieren. Ob diese Zeiten tatsächlich erfüllt werden, wird nicht überprüft. Auf Grund der fehlenden E-Mailanfragen wird die bereitgestellte Arbeitszeit derzeit oftmals nicht benötigt.³⁹³ Diese Tatsache bestätigten die interviewten Bibliotheken und gaben an, dass die Arbeit am Linkkatalog überwiegt. Nur eine Bibliothek stufte die Fragebeantwortung als aufwändiger ein.³⁹⁴

Die Arbeitszeiten der einzelnen Bibliotheken unterscheiden sich deutlich. Ein paar der interviewten Bibliotheken gaben an, die im Vertrag genannte Zeit zu erfüllen, nicht die genaue Stundenzahl für jede Woche, sondern unterschiedlich nach Bedarf. Es gleiche sich mit Blick auf einen längeren Zeitraum aber aus. Dabei kann sogar Arbeitszeit am Wochenende zu Hause vorkommen. Die Arbeitszeit variere, je nach dem wie viele Anfragen gestellt werden und ob genügend Internetquellen für die Einarbeitung vorhanden sind.³⁹⁵

Es wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass bislang einfach zu wenig Fragen eingehen, um die vorgesehene Arbeitszeit für die E-Mailbeantwortung ausfüllen zu können.

Einige Bibliotheken beschrieben ihre Arbeitsaufteilung genau: Eine Bibliothek nannte zwei Stunden pro Woche pro Person für den Katalog. Die Fragen nehmen zusätzlich Zeit in Anspruch. Eine andere Bibliothek braucht pro Woche für den Webkatalog und die E-Mailbeantwortung nur eine Stunde, davon eine Dreiviertelstunde für die Fragen und eine Viertelstunde für den Webkatalog, da ein Grundbestand schon vorhanden ist. In einer weiteren Bibliothek wird von einer Person vier Stunden Katalogarbeit geleistet. Die E-Mailfragen werden nebenbei an der Infotheke versorgt. Eine Bibliothek nannte eine Bearbeitungszeit von insgesamt zwei Stunden pro Woche (eineinhalb Stunden für Katalogrecherchen und eine halbe Stunde für die Fragenbeantwortung) und eine weitere Bibliothek veranschlagt pro Woche und pro Person insgesamt sechs Stunden, vier Stunden für den Katalog und zwei Stun-

³⁹² Vgl. ebenda.

³⁹³ Vgl. Thümler (2003n).

³⁹⁴ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

³⁹⁵ Vgl. ebenda.

den für die Beantwortung der E-Mails. Schließlich benötigt eine Bibliothek pro Woche für den Katalog ca. zwei Personalstunden. Da nur ca. eine Frage pro Monat eingeht, ist die benötigte Zeit für die Beantwortung hier verschwindend gering.³⁹⁶

Insgesamt waren die Angaben recht unterschiedlich. Wiederholt fiel bei den Angaben zur Beantwortung der E-Mailfragen auf, dass der Aufwand im Verhältnis zur Katalog-Arbeit recht gering erscheint. Andere Trends lassen sich aufgrund der großen Unterschiede kaum erkennen, z.B. die Katalog-Arbeitszeit: fünfzehn Minuten insgesamt bis zu vier Stunden pro einzelne Person, d.h. diese Arbeitszeit kann noch erheblich länger sein.

3.4.3 Materieller Aufwand

Für das Webportal benötigen die beteiligten Bibliotheken lediglich einen Computer mit Internetanschluss und dem installierten Webbrowser, z.B. dem Microsoft Internet-Explorer oder dem Netscape Communicator. Die Erfassung der Links und die Pflege des Webkatalogs werden über ein WWW-basiertes Redaktionssystem abgewickelt. Um am E-Mail-Auskunftsdienst teilnehmen zu können, muss lediglich eine E-Mailadresse bereitgestellt werden. Die Projektleitung der DIB trägt sie dann in das Dienstprofil ein. So können dann die E-Mails über das Verteilersystem empfangen werden. Mehr Aufwand benötigt die Einbindung der Links in den OPAC, z.B. über die Z39.50 Schnittstelle oder über XML-Download per FTP. Die DIB stellt den teilnehmenden Bibliotheken den Zugriff über Z39.50 kostenlos zur Verfügung. Über notwendige Programmierungen im System der jeweiligen Öffentlichen Bibliothek muss sie sich jedoch selbst mit dem Hersteller ihrer Bibliothekssoftware auseinandersetzen. Im System der Öffentlichen Bibliothek müssen Konfigurationen sowie eine Freischaltung beim DIB-Rechner des Port 3950³⁹⁷ in der eigenen Firewall erfolgen. Übernommen werden die Kosten von der DIB nicht. So kann die Bildung von Interessengemeinschaften unter den Öffentlichen Bibliotheken sinnvoll sein³⁹⁸, z.B. um sich auszutauschen oder gesonderte Konditionen beim Bibliothekssoftware-Produzenten zu erreichen³⁹⁹.

³⁹⁶ Vgl. ebenda.

³⁹⁷ Ports sind Prozesseingänge eines Rechners im Internet, die durch eine Nummer identifiziert werden können, z.B. 80 für HTTP oder 21 für FTP (Vgl. Zimmermann (o.A.)).

³⁹⁸ Vgl. Thümler (2003b), S. 19.

³⁹⁹ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

4 Diskussion

Nachdem Zielvorstellungen der DIB, ihr Erscheinungsbild und die Funktionsweisen vorgestellt worden sind, folgt nun der Versuch einer ersten Bewertung, die auch einen Test des E-Mail-Auskunftsservices beinhaltet. Orientierungshilfe für diese Analyse sind die von der DIB selbst formulierten Leitlinien.

4.1 Die E-Mail-Auskunft im Test

Um einen Eindruck von der E-Mail-Auskunft der DIB zu erhalten, wurde im Rahmen dieser Arbeit ein Test durchgeführt. Zu diesem Zweck wurden 15 Fragen⁴⁰⁰ vorbereitet, die im Juli und August 2003 verschickt wurden. Für die DIB-Lektoren war nicht ersichtlich, dass alle Fragen von ein und derselben Person stammten, da Pseudonyme verwendet wurden.

Der Umfang des Tests ist zu gering, um daraus schließen zu können, inwiefern sich die Testergebnisse auf den gesamten bisher erfolgten Auskunftsservice übertragen lassen. Dennoch vermittelt der Test erste Eindrücke, wo die Stärken oder Schwächen des E-Mail-Auskunftsservices liegen könnten.

Für die Sammlung geeigneter Testfragen wurden Personen aus dem Bekanntenkreis der Verfasserin gebeten, aktuelle Fragen zu notieren. Bewusst wurden keine Personen aus dem bibliothekarischen Umfeld gewählt. Die Testfragen sollten Fragen entsprechen, die Kunden üblicherweise in einer Öffentlichen Bibliothek stellen⁴⁰¹. Alle Fragen wurden über das Formular der DIB an 15 verschiedene Bibliotheken verschickt.

Bewertet wurden die Antworten weitestgehend anhand der Kriterien und Kategorien, die im DIB-Lektorenhandbuch für die Mitarbeiter zur Anleitung formuliert wurden. Die Kriterien beziehen sich auf den Aufbau der E-Mail-Antwort und verschiedene Punkte an Form, Inhalt, Transparenz und Service, die nach dem DIB-Lektorenhandbuch in der Antwort nicht fehlen sollten. Die Kategorien lassen sich grob in Gruppen einteilen. Die Gruppe *Freundlichkeit* beinhaltet die Kategorien: A, F, K. Gruppe *Transparenz*: C, D. Gruppe *Service*: L, M. Gruppe *Form*: B, G, H, I, J. In der Liste unterhalb werden sie ausführlicher dargestellt.

⁴⁰⁰ Eine Liste mit den Fragen befindet sich im Anhang unter Punkt 5.

⁴⁰¹ Außerdem sollten es nur Fragen sein, die die Teilnehmer auch wirklich haben. So ergab sich ein doppelter Nutzen: Fragen wurden beantwortet und die Antworten selbst waren nützlich für diese Arbeit.

Kategorien:

- A. Freundliche Anrede:** Wurde die Antwort mit einer freundlichen Anrede eingeleitet?
- B. Sich auf die Anfrage beziehen:** Im DIB-Lektorenhandbuch wird eine Formulierung genannt, mit der sich nach der Anrede auf die Anfrage des Kunden zu bezogen werden soll: „Vielen Dank für Ihre Anfrage über“⁴⁰²
- C. Angabe der konsultierten Quellen:** In dieser Kategorie sind Quellenangaben zu Informationen gemeint, die eine Frage beantworten können und nicht z.B. Informationen nur in Form von Literaturhinweisen, die eventuell den Weg zu einer Antwort liefern. Test-E-Mails, die nur Literaturhinweise enthalten, fallen hier aus der Wertung.
- D. Dokumentation der Suchwege:** So wird der Kunde in die Lage versetzt, nachzuvollziehen zu können, wie er zu der gewünschten Information gelangen kann, wird der verwendete Suchweg beschrieben. Dabei werden beispielsweise Stichwörter genannt sowie eine Suchmaschine, in die sie eingegeben wurden.
- E. Angebot, weitere Fragen stellen zu können:** Am Ende der E-Mail soll darauf hingewiesen werden, dass bei Unklarheiten weitere Fragen willkommen sind.
- F. Freundliche Grußformel:** Zu einer freundlichen Antwort gehört auch eine entsprechende Grußformel.
- G. Angabe der beantwortenden Bibliothek oder deren Adresse (freiwillig):** Der Name oder die komplette Adresse der bearbeitenden Bibliothek kann, muss aber nicht angegeben werden.
- H. Mindestens einen Schritt weiter helfen:** Selbst wenn die Antwort die Frage nicht im vollen Umfang beantworten konnte, sollten zumindest weiterführende Informationen angeboten werden, zum Beispiel die Adresse einer Institution, welche die Frage eventuell beantworten könnte. Ist die Recherche für eine Frage zu aufwändig, sollen wenigstens weiterführende Ressourcen angegeben werden.
- I. Vermeidung von Fachbegriffen:** Fachbegriffe sollten vermieden werden. Wenn sie sich gar nicht vermeiden lassen, sollten sie aber erklärt werden.
- J. Angabe von mindestens einer Internetquelle:** Möglichst sollen Web-Links in der Antwort enthalten sein, „schließlich ist die DIB ein Web-Produkt!“⁴⁰³.
- K. Allgemein höfliche und freundliche Form der Antwort:** Neben einer freundlichen Anrede und Grußformel soll die ganze E-Mail in einer freundlichen und höflichen Form gehalten sein.

⁴⁰² Thümler (2003b), S. 11.

⁴⁰³ Ebenda, S. 15.

L. Antwort innerhalb eines Werktages: Ist zumindest eine erste Antwort nach einem Werktag erfolgt?

M. Funktionieren der in der Antwort empfohlenen Links: Bevor die E-Mail-Antwort verschickt wird, sollen die eingefügten Web-Links auf ihre Funktionalität überprüft werden. Diese Kategorie kann nur dann gewertet werden, wenn auch tatsächlich Links in die E-Mail eingefügt wurden.

Ergebnisse:

Bevor eine Bewertung der Testergebnisse erfolgt, sollte geklärt werden, wie streng eigentlich mit den Standards aus dem DIB-Lektorenhandbuch verfahren werden soll. Sind die Standards eher ein Vorschlag, bei dem jeder Lektor nach seinen eigenen Erfahrungen arbeiten kann? Oder soll sehr genau nach den Standards gearbeitet werden? „Gedacht sind die Standards als Leitfaden, der durchaus möglichst genau eingehalten werden sollte, Abweichungen sind in begründeten Fällen natürlich immer möglich“⁴⁰⁴, äußert sich die Projektleitung zu dem Thema.

Die DIB soll „jedem Internet-Nutzer ermöglichen, einfach und schnell an aktuelle und qualitativ hochwertige Informationen zu gelangen“⁴⁰⁵, weshalb der Service auf einem stabilen und gleichwertigen hohen Niveau gehalten werden muss.

So dienen die im DIB-Lektorenhandbuch formulierten Standards einerseits der Qualitätssicherung wie auch der Selbstkontrolle. Wenn Lektoren aus siebzig Bibliotheken nach Gutdünken arbeiten würden, wäre eine einzelne Antwort nicht unbedingt schlecht, aber ein einheitliches Qualitätsniveau könnte nicht gehalten werden, wodurch die Standards unbedingt nötig sind. Deshalb wurde bei der Bewertung der Testergebnisse großer Wert auf die Einhaltung der Standards gelegt.

Die erste positive Tatsache, die im Test festgestellt wurde, ist, dass alle E-Mail-Fragen beantwortet wurden.

Zuerst werden die Testergebnisse in Tabellenform aufgeführt. In der Tabelle stehen die Zahlen für die fünfzehn Test-E-Mails, die Buchstaben stehen für die bewerteten Kategorien. Ein „J“ bedeutet, dass die *Kategorie erfüllt* wurde und ein „N“, dass die *Kategorie nicht erfüllt* wurde. Ein „--“, steht für *Kategorie nicht bewertbar* (bezieht sich nur auf die Kategorien C und M).

⁴⁰⁴ Thümmler (2003j).

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|--|----|---|---|----|---|----|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| A (Freundliche Anrede) | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J |
| B (Auf die Frage beziehen) | N | N | N | N | N | N | N | N | J | N | N | N | N | N | N |
| C (Angabe konsultierter Quellen) | -- | N | N | -- | N | -- | J | J | -- | N | -- | J | -- | N | -- |
| D (Dokumentation der Suchwege) | N | N | N | J | N | N | J | N | N | N | N | J | N | N | N |
| E (Angebot zu weiteren Fragen) | N | N | N | J | N | N | N | N | N | N | N | J | J | N | N |
| F (Freundliche Grußformel) | J | J | J | J | J | N | J | J | J | J | J | J | J | J | J |
| G (Angabe der beantwortenden Bibliothek) | N | J | J | J | N | N | J | J | N | J | J | J | N | J | J |
| H (Mindestens ein Schritt weiter) | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J |
| I (Vermeidung von Fachbegriffen) | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J | J |
| J (Mindestens eine Internetquelle) | J | J | J | J | J | N | J | J | J | N | J | J | J | N | N |
| K (Höfliche und freundliche Form allgemein) | J | J | J | J | J | N | J | J | J | J | J | J | J | J | J |
| L (Innerhalb eines Werktages) | N | J | N | J | J | J | J | J | J | N | J | J | J | N | N |
| M (Funktionieren der Links) | N | J | N | J | J | -- | J | J | J | -- | J | J | J | -- | -- |

Abb. 21: Ergebnis des E-Mail-Auskunftstest

Kategorien A, F, K: Bei der Untersuchung der E-Mail-Antworten auf ihre Freundlichkeit und Höflichkeit ergibt sich, abgesehen von einer Antwort, ein sehr positives Ergebnis. Diese Betrachtung bezieht sich auf die Begrüßungs- und Schlussformel sowie den Gesamteindruck der E-Mail. Auch wenn die Ausnahme-E-Mail stark zu wünschen übrig lässt, soll sie nicht das positive Ergebnis der anderen Antworten schmälern.

Alle E-Mail-Antworten wurden mit einer freundlichen Begrüßungsformel eingeleitet. Bis auf die eine Ausnahme schlossen alle ihre E-Mail mit einer freundlichen Schlussformel und mit Namen. Dasselbe Ergebnis gilt auch in Bezug auf eine allgemein freundliche und höfliche Form der Antworten. Bei der Ausnahme-E-Mail stand weder eine Schlussformel noch ein Name, auch hinterließ sie allgemein keinen freundlichen Eindruck.

⁴⁰⁵ Thümler (2003b), S. 4.

Bei einer der positiv bewerteten E-Mails fiel der Satz „Da müssten Sie sich schon selbst bemühen.“⁴⁰⁶ auf. Diese Formulierung wirkt auf den ersten Blick nicht sehr ansprechend. Da aber die gesamte Antwort sonst sehr freundlich und erfreulich ausführlich war, kann davon ausgegangen werden, dass die Absicht freundlich war und deshalb ist sie auch mit *Kategorie erfüllt* bewertet worden.

Eine freundliche Form muss eine Selbstverständlichkeit sein. Selbst wenn eine E-Mail-Anfrage eintrifft, die absolut nicht in den Leistungsrahmen der DIB passt oder unfreundlich formuliert ist, kann freundlich darauf hingewiesen werden, welche Art Auskunft die DIB anbietet und welche nicht. Alles andere widerspräche dem Angebot und dem Servicegedanken der DIB.

Kategorie B: Nur eine der Antworten enthielt einen Satz, der sich direkt auf den Inhalt der gestellten Frage bezog, wie es im DIB-Lektorenhandbuch empfohlen wird. In 8 E-Mails standen jeweils Variationen einleitender Sätzen wie *Vielen Dank für Ihre Frage*, aber ein direktes Beziehen auf den Inhalt der Anfrage fehlte, was mit nur einer Übereinstimmung ein recht negatives Ergebnis ist. Vielleicht ist dies ein Indiz dafür, dass dieser Punkt von den Lektoren als weniger wichtig betrachtet wird. Sicher zählt die Kategorie auch nicht zu den bedeutendsten Kriterien. Trotz vielfältiger Möglichkeiten zur Einleitung einer E-Mail-Antwort hat die einleitende Formel des DIB-Lektorenhandbuches einen offensichtlichen Vorteil. Sie ist freundlich und in dem sie Bezug auf den Inhalt der Anfrage nimmt, weckt sie die Aufmerksamkeit des Kunden.

Kategorie C: Antworten, die nur Empfehlungen auf Bücher enthielten, wurden hier als *nicht bewertbar* betrachtet. Deshalb wurden in dieser Kategorie nur acht E-Mails bewertet. Drei E-Mails boten genaue Quellenangaben zu den gelieferten Informationen, fünf E-Mails hatten keine Angaben dazu. Hier besteht ein deutlicher Verbesserungsbedarf, denn die Angabe von Quellen ist ein wichtiges Kriterium. Zum einen wird indirekt oder auch direkt zitiert, was nach einer Nennung der Quellen verlangt. Zum anderen hat der Kunde ein Recht darauf, zu wissen, woher die Informationen kommen, damit er deren Verlässlichkeit einschätzen kann. Falls der Kunde sich auf die Informationen beziehen möchte, braucht er die Angaben ebenfalls. Bei erneutem Informationsbedarf kann der Kunde nach Kenntnis der Quelle sie auch selbst benutzen.

Kategorie D: Bei nur drei Bibliotheken wurden die Suchwege beschrieben. Dieses Ergebnis ist entscheidend zu niedrig, denn auch diese Kategorie ist ein bedeutender Punkt. Die Do-

⁴⁰⁶ Dieses direkte Zitat stammt aus einer Antwort, die im Rahmen des E-Mail-Auskunfts-Tests versendet wurde. Die E-Mail-Antworten wurden zum Schutz der Persönlichkeit der jeweiligen bearbeitenden Bibliothekare anonymisiert und sind nicht im Anhang enthalten.

kumentation der Suche ist für den Kunden eine wichtige und nützliche Hilfe zur Selbsthilfe. Nur so kann der Kunde die Suchwege nachvollziehen und bei potentiellen zukünftigen Recherchen selbst anwenden. Der Service der Suchwege-Dokumentation ist ein Merkmal bibliothekarischer Arbeit und hebt das Angebot somit von kommerziellen Angeboten ab.

Kategorie F: Siehe Kategorie A.

Kategorie E: Nur drei Bibliotheken boten weitere Hilfe bei Unklarheiten an. Auch beim Ergebnis dieser Kategorie muss Kritik geübt werden. Das Angebot, dass bei Unklarheiten weitere Fragen willkommen sind, ist als bedeutend zu betrachten. Dieser Hinweis ist freundlich und unterstreicht einen guten Service. Damit werden auch unsichere Kunden angeregt, sich bei weiteren Fragen ohne Zögern an die beantwortende Bibliothek oder bei neuen Fragen auch wieder über das Frageformular an die DIB zu wenden.

Kategorie G: Bei den Antworten von zehn Bibliotheken (2/3 aller Testantworten) gab es jeweils eine Angabe der Bibliothek oder einfach die Nennung der Bibliotheksadresse. Da diese Kategorie bislang im DIB-Lektorenhandbuch als freiwilliger Vorschlag angeregt wird, ist dieses Ergebnis gut und zeigt, dass die Angabe von Bibliothekar und Bibliothek als sinnvoll erachtet wird.

Zur Transparenz für die Kunden wäre es vorteilhaft, wenn diese Kategorie sich als fester Standard etablieren würde. Die Angabe des bearbeitenden Bibliothekars und auch der Bibliothek am Ende der Antwort-E-Mail macht das Angebot der DIB persönlicher. Eine zusätzliche Erwähnung der DIB hebt nochmals die *Institution Internetbibliothek* hervor und erinnert an die Kompetenz der Bibliothek selbst als Teil des professionellen Angebots der DIB im Internet.

Die Angaben der Bibliothek und der DIB könnten wie folgt lauten:

„Mit freundlichen Grüßen,

Xyz Bibliothekar

Diese Antwort erhalten sie von der Stadtbibliothek Musterstadt im Auftrag der Deutschen Internetbibliothek.

Adresse und (evtl.) Angabe der Telefonnummer“.

Die Formulierung mit dem Hinweis auf die Stadtbibliothek und die DIB ist ein Vorschlag aus dem DIB-Lektorenhandbuch. Sie wurde in genau dieser Form von einer Bibliothek im Test verwendet. Die anderen Bibliotheken verwendeten breit gefächerte Variationen.

Für die Beantwortung von DIB-Anfragen könnte beispielsweise eine E-Mail-Vorlage vorbereitet werden, die die Musterformulierung bereits enthält, damit sie für weitere Antworten nicht wiederholt werden muss.

Kategorie H: Da in jeder Antwort in irgendeiner Form Vorschläge und Angebote gemacht wurden, wie weiter verfahren werden könnte, kann bei allen Test-E-Mails davon gesprochen werden, dass mindestens ein Schritt weiter geholfen wurde. Es ist erfreulich, dass alle Testfragen entweder konkrete Antworten erzielten oder Tipps für die weitere detaillierte Recherche gaben.

Auch diese Kategorie ist wichtig für den Servicegedanken und den Eindruck, den die DIB beim Kunden hinterlässt. So sollten alle Antworten immer mindestens einen Schritt weiter führen, da eine Antwort ohne jegliche Hinweise keinen guten Eindruck macht. Die E-Mail-Antwort sollte zumindest einen Verweis auf eine fachliche Institution enthalten, auch wenn dies keine Garantie dafür ist, dass die Anfrage von der Institution zufrieden stellend beantwortet wird.

Kategorie I: Spezielle oder problematische Fachbegriffe gab es in keiner Antwort. Eine Ausnahme stellte eine Kundenfrage dar, in der direkt nach der Definition von bestimmten Fachbegriffen gebeten wurde. Diese wurden in der Antwort ausführlich erklärt.

Die verwendete Sprache in den E-Mails war allgemein erfreulich und gut verständlich.

Kategorie J: Vier Antworten enthielten keine Internetquellen. Eine dieser Antworten enthielt die Erklärung verschiedener Begriffe, die bereits durch die Definitionen aus einem Buch beantwortet waren. So war ein Link nicht unbedingt nötig, abgesehen davon, dass so der Web-Charakter gefördert würde. Bei einer weiteren E-Mail wurden lediglich zwei Bücher empfohlen. In dieser E-Mail erstaunte der Satz: „Sie werden verstehen, dass wir unsere Ratschläge auf die Nennung von Büchern beschränken müssen“⁴⁰⁷. In Hinblick darauf, dass die DIB den modernen Charakter der Öffentlichen Bibliothek unterstreichen soll und die Verwendung von Links die Funktion als „Web-Produkt“⁴⁰⁸ hervorhebt, passt diese Antwort nicht in das Projekt-Konzept. Bei den zwei weiteren E-Mails hätten Linkempfehlungen eine sinnvolle Ergänzung sein können. In allen anderen Antworten wurden verschiedene Internetquellen angeboten. Mit fast einem Drittel an E-Mail-Antworten ohne Web-Links sollte zur Anwendung dieser Kategorie weiter ermuntert werden, um aus allen Antwort-E-Mails ein „Web-Produkt“⁴⁰⁹ zu machen.

⁴⁰⁷ Dieses direkte Zitat stammt aus einer Antwort, die im Rahmen des E-Mail-Auskunfts-Tests versendet wurde. Die E-Mail-Antworten wurden zum Schutz der Persönlichkeit der jeweiligen bearbeitenden Bibliothekare anonymisiert und sind nicht im Anhang enthalten.

⁴⁰⁸ Thümler (2003b), S. 15.

⁴⁰⁹ Ebenda.

Das Einfügen von Web-Links hat neben der Unterstreichung eines modernen Charakters auch noch eine weitere vorteilhafte Funktion. Bei Literaturhinweisen muss der Kunde diese Bücher erst einmal besorgen. Zu dem Aufwand, zu dem Kunde vielleicht auch nicht bereit ist, kommt eine weitere Zeitverzögerung, bis er an seine Information gelangen kann. Im Gegensatz zu gedruckten Büchern kann der Kunde einem Link sofort folgen.

Dennoch sind Hinweise auf Bücher gut und richtig. Das Internet bietet längst nicht zu jeder Information befriedigende Antworten in Bezug auf Qualität und Umfang. Zusätzlich sollte auch die lokale Bibliothek vor Ort beworben werden. Schließlich konzentriert sich dort eine große Menge wertvoller und ausgewählter Informationen und es gibt die Möglichkeit einer weiteren, vielleicht auch intensiveren Auskunft durch einen Bibliothekar vor Ort. Manche Frage kann dort wahrscheinlich wesentlich ausführlicher beantwortet werden.

Kategorie K: Siehe Kategorie A.

Kategorie L: Eine E-Mail-Antwort wurde erst nach neun Tagen verschickt. Nach vierundzwanzig Stunden erfolgte keine Benachrichtigung. In der E-Mail wurde aber entschuldigend erklärt, dass die E-Mail kurzzeitig im System verschwunden war. Vier weitere Antworten kamen nach zwei Tagen an. Auch hier erfolgte keine Benachrichtigung nach vierundzwanzig Stunden. In einer dieser E-Mails erfolgte eine Entschuldigung. Vier Antworten kamen sogar am selben Tag an. Sicherlich hat die Möglichkeit einer Antwort am selben Tag auch mit dem Zeitpunkt der Versendung zu tun. Wird die Frage morgens abgeschickt, ist die Chance größer, noch am selben Tag eine Antwort zu bekommen, als wenn sie erst am Nachmittag abgeschickt wird. Die restlichen E-Mails kamen pünktlich am folgenden Tag nach der Versendung an.

Das Antwortzeit-Versprechen sollte unbedingt eingehalten werden. Wenn etwas zugesagt wird und dennoch nicht eingehalten wird, kann am Angebot gezweifelt werden, was den Service nicht in ein positives Licht rückt.

Bei den Testfragen wurde das Versprechen von immerhin einem Drittel der Antworten nicht eingehalten und erste Rückmeldungen nach einem Werktag gab es gar nicht. Hier besteht mit Blick auf die Standards Verbesserungsbedarf. Falls die Antwortzeit einfach zu knapp bemessen ist, könnte eventuell erwogen werden, das Antwortversprechen von einem Werktag auf zwei Werktage zu verändern. Bei der IPL in den USA wird eine durchschnittliche Antwortzeit von 3 Tagen angegeben.⁴¹⁰ Für die Handhabung der ersten Antwort mit dem Inhalt, dass die tatsächliche Beantwortung der Frage noch etwas dauert, könnte eventuell auch die Möglichkeit der Automatisierung erwogen werden.

⁴¹⁰ Vgl. IPL (2003c).

Kategorie M: Antworten, in denen gar keine Internetquellen angegeben waren, wurden in dieser Kategorie als *nicht bewertbar* betrachtet. Deshalb wurden hier vier Antworten ausgelassen. Bei zwei von den verbleibenden elf Antworten hat jeweils einer der angebotenen Links nicht funktioniert.

Das Funktionieren von den in die Antwort eingebundenen Links sollte eine Selbstverständlichkeit sein und ist durch das Cut&Paste-Verfahren leicht zu bewerkstelligen. Ein Test der Links vor dem Versand der E-Mail sollte durchgeführt werden. Das Nichtfunktionieren der Links in zwei der E-Mail-Antworten könnte ein Zufall gewesen sein. Wie bei den anderen Kategorien gilt auch hier, dass die hier vorliegende Testreihe ist zu gering ist, um darauf schließen zu können, ob in der allgemeinen Praxis die Prozentzahl der versagenden Links genauso hoch ist (2 von 11). Es weist aber darauf hin, dass dieser Fehler dem Lektor durchaus unterläuft.

Bei einer Antwort schlich sich ein Fehler ein, der an der Test-Bewertung vorbei geht. Gefragt wurde nach einer bestimmten Art Institution und ob sich davon auch eine in Nähe des Fragestellers befindet. Als Ort wurde deutlich die Hansestadt Bremen angegeben. In der Antwort wurde eine passende Institution genannt, die sich am gewünschten Ort befinden sollte. Nur lag diese Institution mehrere hundert Kilometer von der Hansestadt Bremen entfernt, da sich die vorgeschlagene Institution in einer ganz anderen Stadt befand, in der ein Stadtteil den Namen Bremen trägt.

Um bei der DIB ein einheitliches Qualitätsniveau halten zu können ist eine sorgfältige Beachtung der Standards unerlässlich. Aus Sicht der DIB-Projektleitung besteht „noch beachtlicher Bedarf an Nachsteuerung“⁴¹¹, da die Standards in der Realität „nicht sehr genau beachtet“⁴¹² würden. Wichtig sind besonders die Kategorien, die Merkmale bibliothekarischer Arbeit sind (Förderung von Informationskompetenz, siehe Kategorie C und D). Es ist selbstverständlich, dass die Auskunft über E-Mail nicht genauso wie vor Ort in der lokalen Bibliothek ablaufen kann. In jedem Fall sollten die bewährten Kriterien, die sich auf das Netz übertragen lassen, wie z.B. die Erklärung eines Suchweges, auch umgesetzt werden.

Nur so und mit einer Betonung der bibliothekarischen Arbeitsweisen kann sich das Angebot wirklich von kommerziellen Angeboten abheben.⁴¹³

⁴¹¹ Thümler (2003j).

⁴¹² Ebenda.

⁴¹³ Vgl. Thümler (2003a), S. 418.

Daneben steht der Anspruch, dem Servicegedanken (z.B. Kategorie E) gerecht zu werden und im Rahmen der Möglichkeiten eine in allen Punkten gute Dienstleistung zu liefern. Insgesamt lässt sich sagen, dass die Test-Ergebnisse in Bezug auf Freundlichkeit und Sprache gut waren. Einige E-Mails boten hervorragende Antworten in Bezug auf den Inhalt. Verbesserungen sollten in den Bereichen Service (weitere Hilfsangebote, Pünktlichkeit) und Transparenz (Dokumentierung der Suchwege, Quellenangaben). In einem konsequent durchgeführten E-Mail-Auskunftsservice liegt das Potential, sich positiv von anderen Angeboten abzugrenzen.

4.2 Verschiedene Aspekte des Bewertungssystems

In Gesprächen mit Nutzern, Studenten⁴¹⁴ des Bibliothekswesens, Dozenten und DIB-Lektoren erfuhr das DIB-Bewertungssystem⁴¹⁵ negative Kritik. Positive Aspekte wurden nicht erwähnt.

Bemängelt wurden im Wesentlichen sechs Punkte.

Zum einen wurde das Symbol für die Gesamtbewertung mit dem @-Zeichen häufiger als Symbol für eine E-Mail-Adresse verstanden. Abgesehen von der Verwechslung mit dem @-Zeichen, wurde berichtet, dass das Bewertungssymbol zum Teil auch nicht als solches erkannt wurde. Vielen wurde erst als der Link *Details* von einem Katalogeintrag aufgerufen wurde, wo das Bewertungssystem aufgeschlüsselt dargestellt wird, ersichtlich, dass überhaupt ein Bewertungssystem vorhanden ist.



Abbildung 22: Das Gesamtbewertungszeichen mit dem @-Symbol.

Der zweite Kritikpunkt richtet sich gegen die optische Darstellung der Bewertung. Diese erfolgt durch einen blauen Balken. Die kleinen Vierecke symbolisieren *Nicht-Punkte*, also Punkte, die nicht erreicht wurden. Vielfach wurde das System zunächst anders herum gedeutet. Die einzelnen kleinen weißen Rechtecke wurden als Punkte verstanden und der blaue Balken nicht wahrgenommen.

⁴¹⁴ Verschiedene Aspekte zu diesem Thema wurden in diesem Seminar diskutiert: „Elektronische Informationsmittel“, Prof. Dr. Meinhardt, Fachhochschule Köln, Sommersemester 2003. Teilnehmer dieser Veranstaltung waren: Dorte Funk, Heiko Gehbauer, Sarah Hartmann, Eva Hendrichs, Sabine Janke, Daniela Jentsch, Birte Koch, Nadine Otten, Niels Peters, Karin Schulenburg, Daniela Trunk, Anja Wiorek, Christian Woll.

⁴¹⁵ Das Bewertungssystem wird in Kap. 3.2.5 beschrieben. In Kap. 3.3.1 werden die Standards zum Bewertungssystem erläutert.



Abbildung 23: Weiße Quadrate als nicht erreichte Punkte (hier wurde nur ein Punkt erreicht)



Abbildung 24: Der blaue Balken symbolisiert erreichte Punkte (in diesem Fall die volle Punktzahl von 5 Punkten)

Kritisiert wurde, dass sich die Erklärung des Bewertungssystems dem Kunden lediglich per Zufall erschließt. Der Kunde kann erst eine Verlinkung erkennen, wenn er zufällig mit dem Cursor über ein Icon geht und erst dann feststellen, dass sich dahinter eine Beschreibung des Bewertungssystems verbirgt, wenn er es auch tatsächlich anklickt.

Grundsätzlich stellt sich die Frage, wenn eine Bewertung nach dem Punktesystem erfolgen soll, ist dann die komplexe Aufgliederung der Bewertung in *Inhalt* (I), *Navigation* (N) und *Aufbau & Gestaltung* (G) nötig? In einem Test⁴¹⁶ wurden in der obersten Ebene *Themengebiet* in allen zwanzig Kategorien die eingestellten Links untersucht. Daraus ergab sich, dass in 40,12% aller Fälle in jeweils allen drei Bewertungskategorien die gleiche Note vergeben wurde. Das entspricht 162 geprüften Links, wovon 65 gleich bewertet waren. Hier wäre eine Aufgliederung zur Berechnung also nicht nötig gewesen.



Abbildung 25: Ein Beispiel für eine Bewertung, in der jede Kategorie gleich bewertet wurde

Als weiterer Kritikpunkt wurde das Rankingsystem aufgeführt, dass bei den DIB-Webkatalogseiten auf Basis der Bewertung funktioniert. Die Web-Links, die am besten bewertet wurden, stehen vorne an. So wird eine Sortierung der Links erzwungen, die keine Ausnahme zulässt. In manchen Fällen mag es aber auch Sinn machen, die Links innerhalb einer Kategorie nach einem anderen Aspekt zu sortieren, z.B. um bestimmte Links untereinander stehen zu lassen oder bei mehr als zehn Links zu entscheiden, welche Links auf der ersten und welche auf die zweite Seite platziert werden sollen.

Als letzter Kritikpunkt stellt sich eine ganz grundsätzliche Frage. Da bei der DIB angestrebt wird, nur die „besten Websites“⁴¹⁷ zu sammeln, wozu braucht es ein zusätzliches Bewertungssystem? Verwirrt es nicht eher die Kunden und was bringt es tatsächlich?

⁴¹⁶ Der Test wurde von der Verfasserin am 03.09.2003 durchgeführt.

⁴¹⁷ DIB (2003b).

4.3 Zum Design und den Navigationsmöglichkeiten des Webportals

Entscheidend für einen Erfolg des Angebots sind, neben dem Inhalt, auch der Auftritt und die Zugänglichkeit, die dem Kunden den Weg zum Inhalt ebnet.

Ist der Netz-Auftritt angenehm, klar und komfortabel zu benutzen, vermittelt er einen professionellen und vertrauenswürdigen Eindruck, sind wichtige Fragen.

Bei einer Betrachtung des DIB-Webauftritts, mit besonderem Blick auf seine Funktionalität und Bedienungsfreundlichkeit, sind zwei Bereiche von besonderem Interesse: die Navigation und die Seitengestaltung. In Kapitel 3.2.1 ist bereits auf den Aufbau eingegangen worden, hier soll nun auf einige Vor- und Nachteile der Gestaltung eingegangen werden.⁴¹⁸ Die Gestaltung des DIB-Portals wirkt durchgängig professionell in seinen Funktionen und gestalterischen Merkmalen.

Die Farbgestaltung bietet ein angenehmes Bild. Das Farbkonzept ist weder grell noch aufdringlich für die Augen. Die Texte heben sich kontrastreich vom Hintergrund ab und sind gut lesbar. Die einheitlichen Farben unterstützen neben den anderen konstanten Elementen im Portal den Wiedererkennungswert der DIB. Navigationselemente, die stets auf allen Seiten gleich angeordnet sind, geben dem Kunden Sicherheit bei der Navigation.

Schön und funktionell ist die Startseite, da sie breite Einstiegsmöglichkeiten in das Portal bietet. Gut ist auch, dass neben den Themenbereichen einzelne Stichworte aufgeführt sind, die dem Kunden verdeutlichen, welche Kategorien in den Themenbereichen zu erwarten sind.

Die Angabe über die aktuelle Linkzahl des Katalogs auf der Startseite ist ein gutes Instrument, Besuchern, die häufiger vorbeischaun, durch die von Besuch zu Besuch wachsende Zahl zu zeigen, dass am Portal gearbeitet wird. Die aktuelle Linkzahl kann auch einfach demonstrieren, dass es sich lohnt diesen speziellen Web-Katalog zu besuchen, da *soundso* viel Links vorhanden sind.

Dass die Suchfunktion auf allen Portal-Seiten vorhanden ist, ist für den Kunden von großem Vorteil. Die gewünschten Suchbegriffe können sofort eingegeben werden, ohne dass erst eine bestimmte *Suche*-Seite angeklickt werden muss. Allerdings besteht der Nachteil, dass keine detaillierte Suchfunktion vorhanden ist. Auch ist bedauerlich, dass keine Hilfetexte zur Erklärung der Suchmöglichkeiten angeboten werden.

Es ist von Nachteil, dass der Aktualisierungsstatus der einzelnen DIB-Seiten nicht durch das angegebene Aktualisierungsdatum deutlich wird, da hier nur angegeben ist, wann das Portal zuletzt aktualisiert wurde, was an jeder beliebigen Stelle des Portals passiert sein kann.

Wichtiger ist der Punkt der Aktualisierung bei den einzelnen Linkeinträgen im Web-Katalog, denn dadurch kann der Kunde neue Links erkennen, wofür allerdings erst die *Details* aufgerufen werden müssen. Der Kunde kann diese Information in den Links-*Details* finden.

Die blau-graue Navigationsleiste ist ein nützliches Navigationsinstrument, auch aufgrund ihrer Anpassungsfähigkeit an die Umgebung⁴¹⁹. In der Leiste sind die Kategorien untereinander angeordnet. Sie haben keine feste Sortierung, denn jedes Kompetenzzentrum kann selbst entscheiden, wie es die Kategorien sortieren möchte.⁴²⁰ Das verlangt vom Kunden bei jedem Themenbereich eine neue Anpassung an eine andere Ordnung, was die Übersichtlichkeit erschwert. Eine standardisierte Regelung wäre wünschenswert, z.B. alphabetisch und geschichtliche Bereiche chronologisch.

Die Navigationsleiste oberhalb des Seiteninhalts gibt einen klaren Überblick darüber, in welcher Kategorieebene sich der Kunde gerade befindet.

Beide Navigationsleisten zusammen bieten ein übersichtliches Bewegen im gesamten Katalog. Nur ist schade, dass der Kunde vorab keine Transparenz darüber hat, wie viele Links sich hinter einer Kategorie verbergen. Erfolgreiche Kategorie-Besuche können zu Enttäuschungen führen.

In dieser Rubrik gibt es zur Zeit keine Einträge. Bitte setzen Sie Ihre Suche in einer weiteren Rubrik fort oder benutzen Sie die Stichwortsuche!

Abb. 26: Dieser Text wird angezeigt, wenn der Kunde auf eine leere Rubrik gestoßen ist

Sinnvoll wäre eine Funktion, wie sie bei einigen anderen Webkatalogen angewendet wird. Dort steht jeweils hinter dem Kategorie-Link die Anzahl der tatsächlich in der Kategorie vorhandenen Links. Das erspart dem Kunden unnötige Besuche und verrät ihm Erfolg versprechende Kategorien mit vielen Internetquellen. Beispiele dafür sind das *Yahoo! Directory*⁴²¹ oder das *Google Directory*⁴²².

Die Web-Katalogseiten führen übersichtlich die Link-Einträge auf und die Angaben in den *Details* der Links sind ansprechend gestaltet. Die Kurzbeschreibung zum Inhalt ist informativ und die Urheber-Angabe ein unverzichtbares Kriterium. Zwar sind die Kurzbeschreibungen

⁴¹⁸ Ähnliche Erkenntnisse wurden in diesem Seminar diskutiert: „Elektronische Informationsmittel“, Prof. Dr. Meinhardt, Fachhochschule Köln, Sommersemester 2003.

⁴¹⁹ Siehe auch Kap. 3.2.1.

⁴²⁰ Vgl. Hollmann/Thümmler (2003), S. 2

⁴²¹ Die Adresse ist: <http://dir.yahoo.com>.

⁴²² Die Adresse ist: <http://directory.google.com>.

gen je nach Bearbeiter von unterschiedlicher Länge und Ausführlichkeit, aber im Web-Katalog finden sich viele positive Beispiele.⁴²³

Der Link zur *E-Mail Auskunft* in dem schmalen gelben Balken über der Navigationsleiste, (oberhalb des Seiteninhalts) ist nicht groß oder auffällig gestaltet. Auch ist er nicht als spezieller Button gestaltet, sondern einfach mit dem Begriff E-Mail-Auskunft beschrieben. Ob dies die optimale Lösung ist, hängt auch von der Absicht, die dahinter steht, ab. Wenn viele Kunden ermuntert werden sollen, die *E-Mail-Auskunft* tatsächlich zu benutzen, könnte ein auffälligerer Link oder Button an prominenterer Stelle erfolgreicher sein. In seiner jetzigen Form fällt der *E-Mail-Auskunft*-Link nicht besonders auf. Auf diese Weise werden ihn die Kunden bemerken, die auch wirklich danach suchen.

Das Frageformular für die E-Mail-Auskunft stellt neben dem Webkatalog ein wichtiges Standbein des Portals da. Soll eine persönliche Auskunft erfolgen, die den Ansprüchen und dem Niveau des Kunden entspricht, benötigt der jeweilige Lektor Informationen über ihn. So variieren etwa die Bedürfnisse eines Schülers und eines erwachsenen Laienforschers in Bezug auf Inhalt und Ansprache mitunter beträchtlich. Das Formular bietet zwar Auswahlmöglichkeiten für die Verwendung der erbetenen Antworten. Aber der Kunde kann diese Kategorie übersehen oder nicht bereit sein, die Information zu geben, da er nicht versteht, warum diese Angabe benötigt wird. Beim Frageformular der IPL werden gleich neben den Kategorien kurze Erklärungen angeboten, warum bestimmte Angaben sinnvoll sind. Bei der Frage nach dem Verwendungszweck steht beispielsweise: „Understanding the context and scope of your information needs helps us to deliver an answer that you will find useful.“⁴²⁴. Dieses Angebot bietet eine übersichtliche und klare Transparenz. Die Erklärungen beim IPL-Formular können zwar kein persönliches Gespräch ersetzen, dennoch sind sie eine sinnvolle Ergänzung. Vergleichbare Angaben fehlen bei der DIB. Dort stehen die Kategorien ohne Erklärung. Es gibt auch hier kein Hilfemenü zum Nachlesen.

⁴²³ Auf das Bewertungssystem wird hier nicht weiter eingegangen. Es hat viel negative Kritik erfahren, die in Kap. 4.2 aufgeführt ist.

⁴²⁴ IPL (2003d).

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Name* | <input type="text"/> | Be sure to give your complete e-mail address (example: fluggly@aol.com) so that we can reply. If you have parental or mail controls turned on, please add iplref@ipl.org to your allowed mail list. |
| E-mail* | <input type="text"/> | |
| Confirm e-mail* | <input type="text"/> | Enter the same e-mail address here that you did above. This helps to ensure that we have your correct e-mail address, and that you will receive a reply as quickly as possible. |
| Where do you live? | <input type="text"/> | Knowing where you live helps us recommend resources that are relevant, and accessible, to your area. |
| Deadline for reply* | <input type="text"/> (mm/dd/yy) | If you need an answer in less than three days, please consider these other resources instead of the IPL. |
| Subject* | <input type="text" value="select.."/> | Understanding the context and scope of your information needs helps us to deliver an answer that you will find useful. |
| How will you use this information?* | <input type="text"/> | |

Abbildung 27: Ein Ausschnitt des IPL-Frageformulars. In dem gelben Feld werden Erklärungen zu den Kategorien geboten⁴²⁵

Die Eigendarstellung auf der *Wir über uns*-Seite ist insgesamt recht knapp und nüchtern. Die Informationen auf der *Wir über uns*-Seite sind kurz und bündig auf den Punkt gebracht, was hier sinnvoll ist, da die Kunden solche Texte sicher langen Texten vorziehen. Eine ausführlichere Eigendarstellung könnte denen, die interessiert sind, auf einer weiteren Seite angeboten werden. Und etwas mehr Eigenwerbung, verteilt über die Seiten, wäre sicher nicht zu viel.

Schön ist die Umsetzung der *Neue Links*-Seite, die z.B. interessierten Kunden, die häufiger auf der DIB vorbeischaun oder auch Lektoren-Kollegen veranschaulicht, welche Bereiche zurzeit gewachsen sind.

4.4 Der Name „Deutsche Internetbibliothek“

Zu den Zielgruppen der Deutschen Internetbibliothek gehören Menschen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz⁴²⁶, d.h. aus dem deutschsprachigen Raum. Auch beteiligen sich die *Büchereien Wien* am Projekt. Deshalb stellt sich die Frage, ob der Titel passend gewählt ist. Soll das Projekt, auch auf die Zukunft bezogen, für den deutschsprachigen Raum gelten, beschränkt sich der Name aber eher auf Deutschland. Für ein künftiges Markenprodukt – als

⁴²⁵ Vgl. IPL (2003c).

⁴²⁶ Vgl. Thümler (2002).

solches präsentiert sich die DIB – ist es ungünstig, den Produktnamen im Nachhinein zu ändern. Es bleibt die Frage, ob die DIB mit dieser Namensgebung vom deutschsprachigen Ausland angenommen wird und in welchen Rahmen überhaupt die Intention besteht, das Angebot im deutschsprachigen Ausland zu etablieren. Eine Alternative wäre schlicht *Internetbibliothek* gewesen. *Im deutschsprachigen Raum* hätte eventuell, aber nicht als Teil des Namens, folgen können. *Internetbibliothek* hätte für sich allein stehen können, so wie es bei der *Internet Public Library* in den USA der Fall ist. Sollte die Möglichkeit einer Namensänderung, aus welchem Grund auch immer, dennoch eines Tages angestrebt werden, wäre dies möglich, ohne auf die Abkürzung DIB verzichten zu müssen. Das Akronym könnte dann schlicht für *Die Internetbibliothek* stehen, was bei dem Namen *Die Deutsche Bibliothek* (DDB) auch funktioniert. Auf die Nachfrage, warum die DIB den Namen *Deutsche Internetbibliothek* erhalten hat, wenn doch *Büchereien Wien* beteiligt sind, wurde mitgeteilt, dass der Name schon feststand, bevor Wien dazu gekommen ist.⁴²⁷

4.5 Das gesamte Projekt im Blick

In den Interviews⁴²⁸ mit den DIB-Lektoren wurde nach einer Einschätzung zum Projekt gebeten, d.h. Positives zu nennen, aber auch auf Punkte einzugehen, die am Projekt vermisst werden oder verbessert werden sollten. In die vorliegende Einschätzung fließen aber auch Ideen von Nutzern, Studenten⁴²⁹ des Bibliothekswesens und Dozenten ein. In den verschiedenen Äußerungen waren mehrfach Übereinstimmungen zu beobachten.

4.5.1 Erwartungen

Mehrfach wurde in den Interviews formuliert, dass bei Erfolg ein Imagegewinn auch für die Öffentlichen Bibliotheken erwartet würde, da die Kompetenz der Bibliotheken positiv demonstriert werden könnte. Mit der DIB als „Symbol für Engagement“ würde eine „Profilverschärfung“ der Öffentlichen Bibliotheken stattfinden. Es wurde die Hoffnung geäußert, dass sich das Projekt bei großem Erfolg als eine werbewirksame Marke etablieren könnte. Es könnte zu einer Art „Prädikat“ werden, wenn eine Internet-Seite von der DIB „empfohlen“ wird. Zwar wird auf einen Erfolg gehofft, jedoch wurde gleichzeitig auch die Sorge geäußert, der E-Mail-Auskunftsservice könne ausufern, so dass die Bibliotheken mit E-Mails

⁴²⁷ Vgl. Thümler (2003d).

⁴²⁸ Vgl. Quelle: anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben.

⁴²⁹ Ähnliche Erkenntnisse wurden in diesem Seminar diskutiert: „Elektronische Informationsmittel“, Prof. Dr. Meinhardt, Fachhochschule Köln, Sommersemester 2003.

„überflutet“ würden. Wichtig sei, darin waren sich die Befragten einig, dass die Qualität gewahrt bleibe.

4.5.2 Meinungen zu Vorteilen oder Nutzen der Internetbibliothek

Besonders betonten die interviewten Lektoren den Vorteil, dass die DIB ein hilfreiches Instrument im eigenen Auskunftsdienst in der lokalen Bibliothek wäre. Es hilft nicht nur dem Kunden direkt, sondern auch dem Bibliothekar. Es bietet ein umfangreiches und geprüftes Linkangebot. Hier seien einige Beispiele in Auswahl zitiert: „es gibt keinen Spam oder Datenschrott“, „Linkverzeichnis ohne Müll“, „Kernkompetenz der Zukunft“, „lokal und national einsetzbar“, „kleine schlagkräftige Auswahl“, „Ergebnis entspricht dem Gesuchten auch wirklich“, „unabhängig, da keine Links verkauft werden“. Ein weiterer Vorteil des Projekts sei es, dass so in Zeiten finanzieller Engpässe eine zusätzliche und umfassende Dienstleistung geboten werden kann, die von einer Bibliothek allein nicht geleistet werden könnte.

4.5.3 Zufriedenheit

Grundsätzlich waren alle befragten Lektoren mit dem Projekt zufrieden. Das Projekt hätte einen guten Ansatz, die Eingabemaske für die Links sei gut durchgearbeitet. Es wurden einige Punkte kritisiert, aber immer wieder wurde auch darauf hingewiesen, dass das Projekt noch im Aufbau sei. Als größter Kritikpunkt erwies sich das Bewertungssystem. Bemängelt wurde die fehlende Eindeutigkeit sei und die Tatsache, dass es keine automatische Berechnungsfunktion hat.⁴³⁰

Außerdem wurde die Gliederung des Webkataloges kritisiert. Die Ordnungsstrukturen seien in einigen Kategorien nicht zufrieden stellend, da doppelte Kategorien zu Irritationen führen würden. Diese Mängel gelte es zu beheben.

Die Lektoren vermissten einen Link-Checker, der aber mittlerweile vorhanden ist, und hinter den Kategorienbezeichnungen die Anzahl, wie viele Links in ihr enthalten seien, damit man vermeiden könne, dass Kategorien angeklickt werden, die noch gar nicht gefüllt sind.

Es wurde auch eine stärkere zentrale redaktionelle Führung der Kompetenzzentren gewünscht. Das Angebot sei noch zu „heterogen“ und bräuchte noch mehr Einheitlichkeit. Es gäbe ein „Dubletten-Link-Problem“ und Angebote, die nicht wirklich gut seien, müssten herausgenommen werden. Einheitlichkeit wurde z.B. auch im Katalog bei der Linkzahl pro Seite gewünscht. Die zweite Seite der Links würde an den Kunden vorbei gehen. Zehn Links pro Kategorie wären genug.

Es wurden Probleme beim E-Mailverteiler-System vermutet, da offensichtlich andere Bibliotheken derselben Größenordnung viel mehr E-Mails erhielten, wogegen eine Bibliothek seit Monaten gar keine Fragen mehr erhielt.

Es wurde auch angesprochen, dass die Aufnahme englischer Links dann für sinnvoll gehalten wird, wenn sich für die Kategorie gar kein oder kein gleichwertiges deutsches Angebot finden lässt.

Damit sich die DIB in der Bevölkerung wirklich durchsetzen kann, wurde darauf hingewiesen, dass die Werbung verstärkt werden sollte. Der anfängliche Enthusiasmus der teilnehmenden Bibliotheken müsse unterstützt und weitergeführt werden.

Zum Schluss wurde noch eine fehlende Kommunikation mit der Redaktionsgruppe und der Steuerungsgruppe bemängelt und dass auf den Treffen des Kooperationsverbundes die Vorgaben für Auswahl- und Bewertungsbestimmungen nicht ausreichend geklärt werden könnten.

5 Schluss

Nach den ersten neun Monaten Laufzeit des Webportals bietet sich eine erste Einschätzung der äußeren Form sowie der inhaltlichen Gestaltung an. Diese ersten Schlussfolgerungen sind selbstverständlich nicht als abschließendes Fazit zu verstehen. Schließlich endet das Projekt erst Ende 2004 und befindet sich somit nach wie vor in der Erprobungsphase. Die Ergebnisse dieser Diplomarbeit können aber als Hinweise auf Stärken oder Schwächen verstanden werden und eventuell zur Anregung dienen.

Blickt man zunächst auf die grundsätzlichen Zielvorgaben des Projekts, gilt es festzustellen, dass sie fast alle umgesetzt wurden. Das Webportal ist fertig gestellt und wird mit verschiedenen Partnern and Bibliotheken und Firmen gemeinsam im Internet betrieben. Die Bearbeitung des Webkatalogs erfolgt nach erarbeiteten Standards, was auch für den E-Mail-Auskunftsservice gilt. Die erreichte Zahl der Links im Webkatalog liegt im Rahmen der Vorgaben. Der Webkatalog wird permanent von den verschiedenen Lektoren bearbeitet, wie die sich laufend verändernden Zahlen des Linkkatalogs zeigen.

Die medienübergreifende Recherche mit dem OPAC hat sich noch nicht allgemein durchgesetzt. Erst eine am Projekt teilnehmende Bibliothek hat diese Vorgabe über den Weg einer z.3950 Schnittstelle vorgenommen. Ebenfalls noch nicht realisiert wurden das geplante E-Mail-Archiv und die FAQ.

⁴³⁰ Weitere geäußerte Kritikpunkte finden sich in Kap. 4.2.

Versucht man eine erste Bewertung⁴³¹ des bisher erreichten, geschieht dies mit dem Wissen, dass zu Beginn nicht zu viel erwartet werden kann. Eine Erprobung benötigt eine entsprechende Anlaufzeit. Die Erwartungen und Ziele dürfen zwar nicht zu hoch gesteckt werden, müssen aber zielstrebig und selbstbewusst ohne nachlassende Unterstützung von allen Beteiligten vorangetrieben werden. Die Tatsache, dass die Anzahl von Lektoren-Gesamttreffen von geplanten 4 auf 3 gekürzt⁴³² wurde, ist schade, da für ein Gelingen auch Kommunikation untereinander nötig ist. Ob die Kommunikation nur über E-Mail ausreicht ist fraglich. Die Zeit muss es zeigen.

Bei den Interviews mit einigen Lektoren war es eine Freude, mit wie viel Enthusiasmus und Überzeugung von der Richtigkeit des Projekts sie teilweise, aber auch ihre Kollegen, auf das Projekt DIB reagierten. Auch viele Studenten des Bibliothekswesens, eine zukünftige Generation von Bibliothekaren, betrachteten das Konzept in Gesprächen als wichtig.

Bislang ist eine Menge guter und konstruktiver Arbeit geleistet worden. Dennoch gibt es in verschiedenen Punkten auch Kritik zu äußern.

Auch wenn die Nutzung der E-Mail Auskunft bislang nicht den ersten Prognosen gerecht geworden ist, muss dies nicht als prinzipieller Fehlschlag gewertet werden. Vielmehr stellt sich die Frage nach den Ursachen. Waren die ersten Schätzungen zu hoch angesetzt? Vergleichszahlen aus dem Ausland sind sehr problematisch, da die dortigen Projekte schon länger laufen und dort andere Verhältnisse und Erwartungen herrschen. Das Verständnis von bibliothekarischen Aufgaben und Möglichkeiten können im Ausland von der Bevölkerung ganz unterschiedlich verstanden werden.

Des Weiteren drängen sich Fragen nach der Wirksamkeit der angewandten Werbestrategie auf. Muss der E-Mail-Auskunftsservice offensiver beworben werden?

Neben Lektoren merkten auch andere Personen an, dass sie umfassende Werbemaßnahmen vermissen würden. Weiteres Marketing ist nötig, um die DIB bekannter zu machen, mit dem Ziel, dass sie sich als bundesweiter, viel genutzter Service durchsetzen kann.

Wichtig ist der Blick auf die Kunden. Deren Interessen sollten bewusst fokussiert werden.

Um einen deutlichen Unterschied und eine Verbesserung gegenüber kommerziellen Angeboten zu erzielen, ist eine Konzentration auf die wirklich bibliothekarischen Fertigkeiten wichtig.

⁴³¹ Auch in dieser abschließenden Betrachtung fließen Informationen aus folgenden Quellen ein: Anonymisierte Informationen aus Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken, die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben und ähnliche Erkenntnisse, die in diesem Seminar diskutiert wurden: „Elektronische Informationsmittel“, Prof. Dr. Meinhardt, Fachhochschule Köln, Sommersemester 2003.

⁴³² Vgl. Thümler (2003e).

Soll die DIB die Vorzüge von Bibliotheken repräsentieren, positive Mundpropaganda erzeugen und vom Kunden gerne erneut genutzt werden, dann muss der Service in allen Punkten verlässlich sein und angenehm überraschen.

Die Funktion für die Bibliothekare selbst, die die DIB für ihre eigene Arbeit im Auskunftsdienst benutzen können, darf nicht unterschätzt werden. Die Bibliothekare aus den Interviews äußerten sich zumeist sehr positiv dazu.

Viele Vorzüge, aber auch Kritik und Anregungen sind bereits in dieser Arbeit genannt worden. Sie sollen an dieser Stelle nicht alle wiederholt, aber noch ein paar neue hinzugefügt werden.

Grundsätzlich sei gesagt, dass das Portal recht ansprechend gestaltet ist. Es stören keine aufdringlichen Animationen. Es gibt schon formale Aspekte, die sich bei der Gestaltung von Homepages als Art Standards durchgesetzt haben, dennoch ist der Prozess eine Ermessenssache und wird viele Meinungen finden. Vielleicht könnte das Portal noch etwas lebendiger gestaltet werden. Bislang ist es recht nüchtern gehalten. Ein wenig *Pep* könnte es vertragen, selbstverständlich in einem dezenten und nicht übertriebenen Rahmen. Es ist nicht zu unterschätzen, dass das Portal frei von Werbelasten ist. Wie viele Nutzer verlassen entnervt eine Homepage, weil ständig Werbung blinkt und Pop-Up-Fenster verschiedene Produkte anpreisen. Dieser Vorteile muss sich die DIB bewusst sein. Das Portal könnte aber dennoch mehr Eigenwerbung beinhalten, die Vorzüge der DIB herausgestellt werden, was auch mehr Information und Transparenz für die Kunden bedeuten würde. Unbedingt muss das Angebot von Hilfetexten nachgeholt werden, beispielsweise für die Suchfunktion. Es ist zu überlegen, ob im DIB-Portal ein Hinweis hinzugefügt werden sollte, der Kunden ermuntert, Seiten zur Aufnahme vorzuschlagen, die natürlich nur nach einer sorgfältigen Prüfung aufgenommen werden können. Dieses Angebot knüpft an die Möglichkeit an, die viele lokale Bibliotheken ihren Kunden gewähren: Die Annahme von Vorschlägen zur Anschaffung von Medien. Solch ein Angebot gibt dem Kunden das Gefühl ernst genommen zu werden und verdeutlicht ihm, dass seine Wünsche berücksichtigt werden. Eine Idee für das Portal könnte auch eine separate Abteilung vom Webkatalog sein, wo Links gezielt zu kostenlosen Volltexten angeboten wird. Ein vergleichbares Beispiel ist der *Reading Room* der IPL.

Dem Projekt mit einer überzeugenden Idee ist viel Kraft und Erfolg, und vor allem viel Unterstützung aus den eigenen Reihen zu wünschen. Mit den eigenen Reihen sind ganz allgemein die Öffentlichen Bibliotheken gemeint, auch die, die sich nicht am Projekt beteiligen. Möglichst viele sollten einen Link zur DIB von ihrer Homepage einrichten und sie in Auskunftsgesprächen erwähnen.

Hier ist ein guter Ansatz und Weg, die Herausforderungen der Zukunft anzunehmen. Erst wenn das Projekt genügend Unterstützung und Werbung erfahren, müssen letztendlich die Kunden entscheiden, ob sie das Angebot in breiter Form annehmen wollen. Nur müssen die Kunden auch davon erfahren, sonst haben sie nicht die Gelegenheit, es überhaupt auszuprobieren oder sich von sinnvollen Argumenten überzeugen zu lassen.

Dem Projekt ist zu wünschen, dass es genügend Mittel akquirieren kann, um die Marketingstrategie weiter und ausgedehnt zu verfolgen.

Ständig kämpfen Bibliotheken um ihre Daseinsberechtigung. Mit der DIB haben sie die Chance zu beweisen, dass sie nicht, wie das Klischee leider oft behauptet, *verstaubte Buden* sind, sondern dass sie moderne Informationszentren und aktuell sind, in die Zukunft schauen und etwas zu bieten haben.

Seitdem das Internet die Menschen immer stärker begleitet, präsentieren sich immer mehr Firmen sich im Netz, es wird dort eingekauft und Bankgeschäfte werden getätigt. Die Bibliotheken sollten nicht fehlen. Eben nicht nur in Form eines Online-OPACs sollten sie präsent sein, sondern auch in Form eines breiten Informationsangebots, das den Veränderungen durch das Medium Internet Rechnung trägt, sowie eines gezielten Auskunftsservice.

Literaturverzeichnis:

Quellen aus Printmedien und Webseiten im Internet:

(o.A. steht für *ohne Angabe*)

Allegro-C – Glossar (2000), Online im WWW unter URL: <http://www.biblio.tu-bs.de/allegro/doku/glossar/g276.htm> [Stand: 10.11.2003]

Berger, Roland: Zehn Thesen zur Ökonomie der Informationsgesellschaft am Standort Deutschland im 21. Jahrhundert, in: Enquete Kommission „Zukunft der Medien in Wirtschaft und Gesellschaft – Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft“, Deutscher Bundestag (Hrsg.): Zur Ökonomie der Informationsgesellschaft/Perspektiven – Prognosen – Visionen, Bonn, 1997, S. 15-67

Bertelsmann-Stiftung – Satzung (02.05.2003), Online im WWW unter URL: www.bertelsmann-stiftung.de/documents/Satzung.pdf [Stand: 07.09.2003]

Bewerbungsunterlagen (Formular) (27.01.2002), Online im WWW unter URL: <http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/ACFW7vxKF.doc> [Stand: 11.09.2003]

Bibliotheksvagten – Liste der teilnehmenden Bibliotheken (2003), Online im WWW unter URL: <http://www.biblioteksvagten.dk/biblioteker.htm> [Stand: 21.08.2003], (zit. 2003a)

Bibliotheksvagten – About Biblioteksvagten (2003), Online im WWW unter URL: <http://www.biblioteksvagten.dk/english/about.htm> [Stand: 21.08.2003], (zit. 2003b)

Bottrop Pressedienst (23.02.2003), Online im WWW unter URL: <http://www.presse-service.de/Static/508959.html> [Stand: 11.10.2003]

B&S Consulting GmbH & Co. KG – Glossar (o.A.), Online im WWW unter URL: <http://www.b-s-consulting.com/50386493a4097bb01/50386493aa0d17268.htm> [Stand: 10.12.2003]

Busch, Rolf (Hrsg.): Zukunft der Bibliothek – Bibliothek der Zukunft/Dokumentation der Fachtagung der Freien Universität Berlin und der ÖTV Berlin am 21. November 2000, Berlin, 2001

Dämpfert, Elke: Deutscher Bibliotheksverband/Ergebnisprotokoll der Beiratssitzung am 24. und 25. September 2002 in Bonn (24.09.2002), Online im WWW unter URL: <http://www.bibliotheksverband.de/dbv/tagungen/protbeirb240902.pdf> [Stand: 16.09.2003]

Daniel, Frank/Neiße, Horst: Beispiel Stadtbibliothek Köln/Neue Dienstleistungen und Unternehmenskonzepte in Öffentlichen Bibliotheken, in: Busch, Rolf (Hrsg.): Zukunft der Bibliothek – Bibliothek der Zukunft/Dokumentation der Fachtagung der Freien Universität Berlin und der ÖTV Berlin am 21. November 2000, Berlin, 2001, S. 59-70

DDB – Professionell/MAB (08.12.2003), Online im WWW unter URL: <http://www.ddb.de/professionell/mab.htm> [Stand: 10.12.2003]

Deutscher Bibliotheksverband – Geschichte (o.A.), Online im WWW unter URL:
<http://www.bibliotheksverband.de/html/geschichte.html> [Stand 07.09.2003], (zit. o.A.a)

Deutscher Bibliotheksverband – Ziele und Aufgaben (o.A.), Online im WWW unter URL:
http://www.bibliotheksverband.de/html/ziele_und_aufgaben.html [Stand: 08.12.2003], (zit. o.A.b)

Deutscher Bibliotheksverband – Sektionen (o.A.), Online im WWW unter URL:
<http://www.bibliotheksverband.de/html/sektionen.html> [Stand: 07.09.2003], (zit. o.A.c)

Deutscher Bibliotheksverband – Rechtsgrundlagen (o.A.), Online im WWW unter URL:
<http://www.bibliotheksverband.de/html/rechtsgrundlagen.html> [Stand: 07.09.2003], (zit. o.A.d)

Deutscher Bibliotheksverband, Protokoll der Mitgliederversammlung am 03.04.2001 in Bielefeld (03.04.2001), Online im WWW unter URL:
<http://www.bibliotheksverband.de/dbv/tagungen/ProtMVBielef-3-4-01-I.pdf> [Stand: 16.09.2003]

Deutscher Bibliotheksverband - Newsletter vom 11.06.2002 (11.06.2002), Online im WWW unter URL: <http://www.bibliotheksverband.de/newsletter/newsletter-11-06-2002.html> [Stand: 16.09.2003], (zit. 2002a)

DIB – E-Mail-Auskunft, Webformular, Online im WWW unter URL:
<http://www.internetbibliothek.de/createEmail.do> [Stand: 19.10.2003], (zit. 2003a)

DIB – Home (16.08.2003), Online im WWW unter URL: <http://www.internetbibliothek.de> [Stand: 18.08.2003], (zit. 2003b)

DIB – Wir über uns (26.01.2004), Online im WWW unter URL:
http://www.internetbibliothek.de/wir_ueber_uns.jsp [Stand: 26.01.2004], (zit. 2004a)

DIB – Bewertungsschema (o.A.), Online im WWW unter URL: www.internetbibliothek.de. Nach Auswahl einer beliebigen Kategorie muss irgendein Bewertungsicon angeklickt werden und das Bewertungsschema öffnet sich [Stand: 22.10.2003]

DIB – Partnerbibliotheken (26.01.2004), Online im WWW unter URL:
<http://www.internetbibliothek.de/showLibraryAction.do> [Stand: 26.01.2004], (zit. 2004b)

DIB – Neue Links (28.01.2004), Online im WWW unter URL:
<http://www.internetbibliothek.de/newLinksAction.do> [Stand: 28.01.2004], (zit. 2004c)

DIB-Steuerungsgruppe: Teilnehmerliste des 3. Treffens der Steuerungsgruppe „Deutsche Internetbibliothek“, 2002*

Digital Library Forum (2003), Online im WWW unter URL: <http://www.dl-forum.de/Foerderung/Projekte/digioeb/> [Stand: 07.09.2003]

Dobbie, Allison/Lison, Barbara: Kooperation und Wettbewerb bei der Entwicklung elektronischer Services in Bibliotheken (2002), Online im WWW unter URL:

http://www.bertelsmann-stiftung.de/documents/KooperationWettbewerb_dt.pdf [Stand: 25.08.2003]

Enquete Kommission „Zukunft der Medien in Wirtschaft und Gesellschaft – Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft“, Deutscher Bundestag (Hrsg.): Zur Ökonomie der Informationsgesellschaft/Perspektiven – Prognosen – Visionen, Bonn, 1997

Fachlexikon Computer/Das umfassende Anwenderlexikon für den gesamten IT-Bereich, Mannheim/Leipzig, 2003

Flemming, Arend: schnell.mehr.wissen/Die „Deutsche Internetbibliothek“, in: Öffentliche Bibliotheken in Bayern, 3/2003, S. 16-18, (zit. 2003a)

Flodell, Charlotta/Mittrowann, Andreas (Hrsg.): Elektronische Medien in der Öffentlichen Bibliotheken/Vom Experiment zum Konzept, Gütersloh, 1997

FNG – Om fng.dk (17.12.2002), Online im WWW unter der URL:
http://www.fng.dk/?records_page=10&sort=Type&p=om [Stand: 10.09.2003]

FNG – fng.dk bibliotekernes netguide (2003), Online im WWW unter der URL:
<http://www.fng.dk> [Stand: 10.09.2003], (zit. 2003a)

FNG – Webkatalog (2003), Online im WWW unter der URL:
http://www.fng.dk/?records_page=10&sort=Type&showsub=1 [Stand: 10.09.03], (zit. 2003b)

FNG – Info Website (19.01.2004), Online im WWW unter der URL: <http://info.fng.dk/> [Stand: 21.01.2004]

HBZ-NRW – Satzung (25.09.2001), Online im WWW unter URL: <http://www.hbz-nrw.de/wir/satzung.html> [Stand: 07.09.2003]

HBZ-NRW - Aufgaben, Ziele und Stellung des HBZ (21.01.2003), Online im WWW unter URL: http://www.hbz-nrw.de/wir/aufgaben_ziele.html [Stand: 05.09.2003]

Hollmann, Janine/Thümmler, Ekkehard: Protokoll zum zweiten Treffen des Kooperationsverbundes/Projekt „Deutsche Internetbibliothek“, 2003*

Holt, Glen E.: Qualität durch Wandel – der Auftrag der Bibliothek im Medienzeitalter, in: Flodell, Charlotta / Mittrowann, Andreas (Hrsg.): Elektronische Medien in der Öffentlichen Bibliotheken/Vom Experiment zum Konzept, Gütersloh, 1997, S. 33-54

ILEKS-Werbeflyer (o.A., keine weiteren Angaben bekannt)

IPL - Meet the Internet Public Library Staff (26.10.2001), Online im WWW unter URL: <http://www.ipl.org/about/bios.html> [Stand: 20.08.2003]

IPL – FAQ (09.06.2002), Online im WWW unter URL:
<http://www.ipl.org/div/about/iplfaq.html> [Stand: 21.08.2003], (zit. 2002a)

IPL - Statement of Principles (09.06.2002), Online im WWW unter URL:
<http://www.ipl.org/div/about/statement.html> [Stand: 21.08.2003], (zit. 2002b)

IPL - Reference Staff Recruitment (01.06.2002), Online im WWW unter URL:
<http://www.ipl.org/div/askus/recruit.html> [Stand: 21.08.2003], (zit. 2002c)

IPL – Mirror Sites (09.06.2002), Online im WWW unter URL:
<http://www.ipl.org/div/about/mirrors.html> [Stand : 21.08.03], (zit. 2002d)

IPL – Mission Statement (09.06.2002), Online im WWW unter URL:
<http://www.ipl.org/div/about/newmission.html> [Stand: 21.08.2003], (zit. 2002e)

IPL – Invitation (06.06.2002), Online im WWW unter URL:
<http://www.ipl.org.ar/about/newschools.html> [Stand: 21.08.03], (zit. 2002f).

IPL – Sponsors (2003), Online im WWW unter URL: <http://www.ipl.org/div/about/sp.html>
[Stand: 21.08.2003], (zit. 2003a)

IPL – Home (2003), Online im WWW unter URL: <http://www.ipl.org> [Stand: 24.08.2003],
(zit. 2003b)

IPL – Ask a Question (21.08.2003), Online im WWW unter URL:
<http://www.ipl.org/div/askus/> [Stand: 22.08.2003], (zit. 2003c)

IPL – Reference Form (03.11.2003), Online im WWW unter URL:
<http://www.ipl.org/div/askus/refformqrc.html> [25.11.2003], (zit. 2003d)

Jakarta Project Group (2003), Online im WWW unter URL: <http://jakarta.apache.org> [Stand:
04.09.2003]

Kazauninkat Webdesign: Werbematerial über die Tätigkeitsfelder, o.A.*

Kot, G./Mittrowann, Andreas: Protokoll zum ersten Treffen des Kooperationsverbundes/Projekt „Deutsche Internetbibliothek“, 2002*

Larsen, Jens Ingemann: Consortiums for electronic databases in Danish Public libraries = Konsortien für elektronische Datenbanken in dänischen Öffentlichen Bibliotheken (2000), Online im WWW unter URL: <http://www.ekz.de/files/larsenjensingemann.pdf> [21.08.2003]

Larsen, Jens Ingemann: „Biblioteksvagten“ – a succesful Danish collaborative 24/7 e-ref service (2002), Online im WWW unter URL:
http://www.lib.asb.dk/ebslg/presentations/jens_ingemann.ppt [Stand: 21.08.2003]

Metaspinner (2003), Online im WWW unter URL: <http://www.metaspinner.de> [Stand:
23.07.2003]

Meyer, Klaus: E-Mail-Auskunft („Verteilersystem“)/Konzeptvorschlag (Stand 17.05.02), 2002*

Meyers großes Taschenlexikon, 7. neu bearb. Aufl., Mannheim, 1999

Miedtke, Erwin: Ileks - Meilen- und Baustein der Distribution von Online-Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliotheken (2002), Online im WWW unter URL: http://www.bibliothek-saur.de/2002_1/044-050.pdf [Stand: 29.08.2003]

Mittrowann, Andreas/Thümmler, Ekkehard: Das Ziel heißt „Qualität“: Die Deutschen Internetbibliothek/Ein Projekt des DBV und der Bertelsmann Stiftung zur Qualitätssicherung im Internet, in: BuB – Forum für Bibliothek und Information, 54 Jg., 12/2002, S. 674-675

Ollig, Hans: Einführung in die DigiBib und Fernleihe (2003), Online im WWW unter URL: http://www.hbz-nrw.de/produkte_dienstl/DigiBib/Vortraege/22012003/FH_DigiBib_22.0103.pdf [Stand: 05.09.2003]

Stadtbibliothek Bremen/Forschungsgruppe Telekommunikation der Universität Bremen: Internetzugang in Öffentlichen Bibliotheken – Strukturierungsbedarf und –möglichkeit beim Online-Zugang zu Information und Wissen/ BINE (Bibliothek + Internet = Navigation + Erschließung)/Abschlußbericht (1999), Online im WWW unter URL: http://www.stadtbibliothek-bremen.de/bine/BINE_Endbericht.pdf [Stand: 11.09.2003]

Stadt- und Landesbibliothek Dortmund – Digibib-Zugang (o.A.), Online im WWW unter URL: http://g2.www.dortmund.de/inhalt_externe/bibliotheken/bibliotheken/Digibib/zugang.htm [Stand: 05.09.2003]

Sisis – Werbematerial , 1999

Sisis – Werbematerial , (o.A.)

Sybase – Home (19.10.2003), Online im WWW unter URL: <http://www.sybase.de/deutsch/home/sybase-produkt.jsp> [Stand: 04.04.2004]

Thümmler, Ekkehard: Leitbild der Deutschen Internetbibliothek (Stand 29.11.2002), 2002*

Thümmler, Ekkehard: Qualität im Internet – einfach und schnell: Die Deutsche Internetbibliothek/Ein Projekt des DBV und der Bertelsmann Stiftung zur Qualitätssicherung im Internet, in: Bibliotheksdienst, 37 Jg., 4/2003, S. 417-421, (zit. 2003a)

Thümmler, Ekkehard: Deutsche Internetbibliothek - Handbuch (Stand 13.01.2003), 2003, (zit. 2003b)*

Thümmler, Ekkehard: Themenstruktur DIB (Stand 27.08.2003), 2003, (zit. 2003m)*

Thümmler, Ekkehard: Kompetenzzentren (Stand 19.03.2003), 2003, (zit. 2003p)*

University of Michigan: Internet Public Library Turns 7! (2002), Online im WWW unter URL: <http://intel.si.umich.edu/cfdocs/si/news/news-detail.cfm?NewsItemID=73> [Stand: 24.08.2003]

Wissen.de – Impressum (o.A.), Online im WWW unter der URL: <http://www.wissen.de/material/kontakt/CreatedSite/Presse/Impressum.htm> [Stand: 18.08.2003], (zit. o.A.a)

Wissen.de – Zahlen und Fakten (o.A.), Online im WWW unter der URL:
http://www.wissen.de/material/kontakt/CreatedSite/Presse/Wir_ueber_uns/wissen_de_GmbH/ZahlenFakten.htm [Stand: 04.09.2003], (zit. o.A.b)

Wissen.de – Portrait (o.A.), Online im WWW unter der URL:
http://www.wissen.de/material/kontakt/CreatedSite/Presse/Wir_ueber_uns/wissen_de.htm
[Stand: 04.09.2003], (zit. o.A.c)

Wissen.de – Home (o.A.), Online im WWW unter der URL: <http://www.wissen.de> [Stand: 18.08.2003], (zit. o.A.d)

Wissen.de – Herzlich Willkommen (o.A.), Online im WWW unter der URL:
<http://www.wissen.de/material/kontakt/CreatedSite/Presse/default.htm> [Stand: 18.08.2003],
(zit. o.A.e)

Zakon, Robert H.: Hobbes' Internet Timeline v7.0 (23.07.2003), Online im WWW unter URL: <http://www.zakon.org/robert/internet/timeline/> [Stand: 11.09.2003]

Zimmer, Dieter E.: Die Bibliothek der Zukunft/Text und Schrift in Zeiten des Internet, München, 2001

Zimmermann, Bernd: Bernd Zimmermann's Internet + WWW-Kurs (o.A.), Online im WWW unter URL: http://www.www-kurs.de/gloss_p.htm [Stand: 10.11.2003]

* Bei den mit einem Stern gekennzeichneten Quellen handelt es sich um interne Projektunterlagen, die der Verfasserin freundlicherweise zur Verfügung gestellt wurden. Aus Gründen des Vertrauensschutzes sind sie nicht auf der Quellen-CD-Rom enthalten. Sie können aber den Gutachtern jederzeit zur Verfügung gestellt werden.

E-Mailquellen und mündliche Quellen

Die folgenden als Quellen aufgeführten Emails und das Telefonprotokoll sind aus Gründen des Vertrauensschutzes nicht auf der Quellen-CD-Rom enthalten. Sie können aber den Gutachtern jederzeit zur Verfügung gestellt werden.

Isigkeit, Ulrich: E-Mail vom 24.02.2004

Karzauninkat, Stefan: Telefonat vom 24.07.2003

Miedtke, Erwin: E-Mail vom 30.10.2003, (zit. 2003a)

Miedtke, Erwin: E-Mail vom 01.12.2003, (zit. 2003b)

Richter, Eva-Maria: E-Mail vom 09.09.2003, (zit. 2003a)

Richter, Eva-Maria: E-Mail vom 10.09.2003, (zit. 2003b)

Richter, Eva-Maria: E-Mail vom 04.09.2003, (zit. 2003c)

Richter, Eva Maria: E-Mail vom 08.09.2003, (zit. 2003d)

Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 28.07.2003, (zit. 2003c)

Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 02.07.2003, (zit. 2003d)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 23.10.2003, (zit. 2003e)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 21.11.2003, (zit. 2003f)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 27.08.2003, (zit. 2003g)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 15.09.2003, (zit. 2003h)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 23.07.2003, (zit. 2003i)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 28.11.2003, (zit. 2003j)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 19.12.2003, (zit. 2003k)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 13.10.2003, (zit. 2003l)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 17.10.2003, (zit. 2003n)
Thümmler, Ekkehard: E-Mail vom 04.08.2003, (zit. 2003o)
Töteberg, Ingrid: E-Mail vom 12.09.2003, (zit. 2003a)
Töteberg, Ingrid: E-Mail vom 12.09.2003, (zit. 2003b)
Wolberg, Gabriele: E-Mail vom 25.03.2004

Gesprächsquellen:

Interviews mit acht am Projekt beteiligten Bibliotheken (Stadtbibliotheken aus Bremen, Duisburg, Erfurt, Freiberg/N., München, Neuss, Ratingen und Wuppertal), die zwischen Juni bis August 2003 stattgefunden haben

Seminar: „Elektronische Informationsmittel“, Prof. Dr. Meinhardt, Fachhochschule Köln, Sommersemester 2003. Teilnehmer dieser Veranstaltung waren: Dörthe Funk, Heiko Gehbauer, Sarah Hartmann, Eva Hendrichs, Sabine Janke, Daniela Jentsch, Birte Koch, Nadine Otten, Niels Peters, Karin Schulenburg, Daniela Trunk, Anja Wiorek, Christian Woll.

Anhang

1 Die an der DIB beteiligten Bibliotheken

Die teilnehmenden Bibliotheken bedienen verschiedene Versorgungsbereiche.

- Gruppe 1: Über 400.000 Menschen⁴³³
- Gruppe 2: 100.000 bis 400.000 Menschen
- Gruppe 3: 50.000 bis 100.000 Menschen
- Gruppe 4: bis zu 50.000 Menschen

In den Klammern hinter dem Bibliotheksnamen befindet sich jeweils eine Angabe, zu welcher Gruppe die Bibliothek gehört⁴³⁴):

Arnsberg, Stadtbücherei (3); Bad Oeynhausen, Stadtbücherei (3); Bad Segeberg, Stadtbücherei (4); Berlin, Anna-Seghers-Bibliothek (2); Berlin Friedrichshain-Kreuzberg, Stadtbibliothek (2); Berlin Mitte, Stadtbibliothek (2); Berlin, Zentral- und Landesbibliothek (1); Biberach, Medien- und Informationszentrum (4); Bochum, Stadtbücherei (2); Bottrop, Stadtbücherei „Lebendige Bibliothek“ (2); Bremen, Stadtbibliothek (1); Chemnitz, Stadtbibliothek (2); Ditzingen, Stadtbibliothek (4); Dresden, Städtische Bibliotheken (1); Duisburg, Stadtbibliothek (1); Einbeck (4), Stadtbibliothek; Erfurt, Stadt- und Regionalbibliothek (2); Erlangen, Stadtbücherei (2); Flensburg, Büchereizentrale Schleswig Holstein (1); Flensburg, Landeszentralbibliothek Schleswig-Holstein (1); Forst (Lausitz), Stadtbibliothek (4); Frankfurt am Main, Stadtbücherei (1); Frankfurt/Oder, Stadt- und Regionalbibliothek (3); Freiberg a. N., Stadtbibliothek (4); Freyung, Kreisbibliothek (3); Glauchau, Stadt- und Kreisbibliothek "Georgius Agricola" (4); Göppingen, Stadtbibliothek (3); Göttingen, Stadtbibliothek (2); Greifswald, Stadtbibliothek "Hans Fallada" (4); Gütersloh, Stadtbibliothek GmbH (3); Hagen, HagenMedien Stadtbücherei (2); Halberstadt, Stadtbibliothek "Heinrich Heine" (4); Hamm, Stadtbücherei (2); Hannover, Stadtbibliothek (1); Heidelberg, Stadtbücherei (2); Heilbronn, Stadtbibliothek (2); Herrenberg, Stadtbibliothek (3); Hockenheim, Stadtbibliothek (4); Ilsenburg, Stadtbibliothek (4); Jena, Ernst-Abbe-Bücherei (2); Karlsruhe, Stadtbibliothek (2); Kiel, Stadtbücherei (2); Lahr/Schwarzwald, Stadtbücherei (3); Langen (Hessen), Stadtbücherei (4); Leipzig, Städtische Bibliotheken (1); Lörrach, Stadtbibliothek (4); Magdeburg, Stadtbibliothek (3); Mainz, Öffentliche Bücherei (2); Mittweida, Stadtbibliothek (4); München, Münchner Stadtbibliothek (1); Neubrandenburg, Regionalbibliothek (3); Neuss,

⁴³³ Vgl. Thümler, Ekkehard: Kompetenzzentren, S. 6

⁴³⁴ Ausnahme ist die Landesbibliothek in Schwerin. Beim DBV ist sie in die Sektion 4 eingeteilt, der Wissenschaftliche Universalbibliotheken angehören. Sie wurde hier bei der Einteilung in Größengruppen heraus genommen.

Stadtbibliothek (2); Norderstedt, Stadtbücherei (3); Nürnberg, Stadtbibliothek (1); Oldenburg i. H., Stadtbücherei (4); Paderborn, Stadtbibliothek (2); Potsdam, Stadt- und Landesbibliothek (2); Ratingen, Stadtbibliothek (3); Rosenheim, Stadtbibliothek am Salzstadel (3); Saarbrücken, Stadtbibliothek (2); Schwerin, Landesbibliothek Mecklenburg Vorpommern (⁴³⁵) Schwerin, Stadtbibliothek (2); Schwäbisch Hall, Stadtbibliothek (4); Selm, Stadtbibliothek (4); Straubing, Stadtbibliothek im Salzstadel (4); Stuttgart, Stadtbücherei (1); Velbert, Stadtbücherei (3); Wien, Büchereien Wien (1); Wuppertal, Stadtbibliothek (2); Würzburg, Stadtbücherei (2).

Die Bibliotheken verteilen sich auf die zwanzig Kompetenzzentren. Die unterstehende Liste⁴³⁶ führt jeweils das Kompetenzzentrum und die jeweils beteiligten auf. Manche Bibliotheken beteiligen sich an mehreren Kompetenzzentren.

1. Aktuelles

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Neuss

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Hamm, Stadtbücherei Arnsberg, Stadtbibliothek Oldenburg / H.

2. Andere Länder & Reisen

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Karlsruhe

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek im Salzstadel, Stadtbibliothek Selm, Stadtbibliothek Schwerin

3. Computer & Internet

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Bremen

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Paderborn, Stadtbibliothek Gütersloh

4. Eltern & Familie

Betreuung der Kompetenzzentrums: Büchereien Wien

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadt-/Regionalbibliothek, Erfurt, Stadtbibliothek Göppingen, Kreisbibliothek Freyung, Büchereizentrale Schleswig-Holstein

5. Freizeit & Hobby

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg (Berlin)

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Herrenberg, Stadtbibliothek Ratingen, Stadtbibliothek Bad Segeberg

⁴³⁵ Ausnahme ist die Landesbibliothek in Schwerin. Beim DBV ist sie in die Sektion 4 eingeteilt, der Wissenschaftliche Universalbibliotheken angehören. Sie wurde hier bei der Einteilung in Größengruppen heraus genommen.

6. Geschichte

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbücherei Frankfurt / Main

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbücherei Bad Oeynhausen, Stadtbibliothek Freiberg

7. Gesundheit & Psyche

Betreuung der Kompetenzzentrums: HagenMedien Stadtbücherei

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbücherei Bottrop, Stadtbücherei Erlangen, Stadtbibliothek Lahr, Stadtbibliothek Schwäbisch-Hall

8. Haus & Garten

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Chemnitz

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Velbert, Stadtbibliothek Mittweida

9. Job & Karriere

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Bochum

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Mitte (Berlin), Stadtbibliothek Wuppertal, Stadtbücherei Kiel

10. Kunst & Medien

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek München

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Mainz, Stadtbücherei Würzburg

11. Literatur & Sprache

Betreuung der Kompetenzzentrums: Landeszentralbibliothek Schleswig-Holstein

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbücherei Stuttgart, Stadtbibliothek Heilbronn, Büchereizentrale Schleswig Holstein

12. Musik

Betreuung der Kompetenzzentrums: Städtische Bibliotheken Dresden

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Göttingen, Regionalbibliothek Neubrandenburg, Stadtbibliothek Lörrach, Stadtbibliothek Ditzingen

13. Nachschlagewerke & Bibliotheken

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Nürnberg, Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbücherei Magdeburg

14. Natur & Umwelt

Betreuung der Kompetenzzentrums: Leipziger Städtische Bibliotheken

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Büchereizentrale Schleswig-Holstein, Stadt- und Landesbibliothek Potsdam

15. Politik & Gesellschaft

⁴³⁶ Vgl. Thümler (2003p).

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Saarbrücken

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbücherei Norderstedt, Stadtbibliothek Hockenheim, Stadtbibliothek Langen

16. Recht & Gesetz

Betreuung der Kompetenzzentrums: Anna-Seghers-Bibliothek (Berlin)

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadt- und Regionalbibliothek Frankfurt / O., Stadtbibliothek Glauchau

17. Regionales

Betreuung der Kompetenzzentrums: Zentral- und Landesbibliothek Berlin

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Bremen, Landeszentralbibliothek Schleswig-Holstein, Stadtbibliothek Hannover, Stadtbibliothek Paderborn, Stadtbibliothek Saarbrücken

18. Sport

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbücherei Heidelberg

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Rosenheim, Stadtbibliothek Greifswald

19. Wirtschaft & Kapital

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Duisburg

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Stadtbibliothek Ilsenburg, Stadtbibliothek Biberach, Stadtbibliothek Halberstadt

20. Wissenschaft & Technik

Betreuung der Kompetenzzentrums: Stadtbibliothek Hannover

Mitarbeit im Kompetenzzentrum: Ernst-Abbe-Bücherei Jena, Stadtbibliothek Forst (Lausitz), Büchereizentrale Schleswig-Holstein, Landesbibliothek Schwerin

2 Internetquellen-Zuwächse des DIB-Webkataloges von Woche zu Woche

In der folgenden Tabelle sind Linkzahlen zur Verdeutlichung aufgeführt. Die Linkzahlen in der mittleren Spalte wurden mit zwei Ausnahmen jeweils sonntags ermittelt. Die Zahlen in der rechten Spalte stellen den jeweiligen Zuwachs an Links von der einen auf die andere Woche dar. In der Regel ändert sich die Linkzahl jeden Öffnungstag, aber Zuwächse wurden sogar an den Sonntagen beobachtet.

| | | |
|------------|---|------------|
| 11.05.2003 | 4254 | |
| 18.05.2003 | 4327 | + 73 Links |
| 25.05.2003 | Da die Datenbank an diesem Tag nicht erreichbar war, wurde die Zahl vom Montag verwendet. | |
| 26.05.2003 | 4369 | + 42 Links |
| 01.06.2003 | 4404 | + 35 Links |
| 08.06.2003 | 4459 | + 55 Links |
| 15.06.2003 | 4503 | + 44 Links |
| 22.06.2003 | 4566 | + 63 Links |
| 29.06.2003 | 4604 | + 38 Links |
| 06.07.2003 | 4602 | - 2 Links |
| 13.07.2003 | 4653 | + 51 Links |
| 20.07.2003 | 4699 | + 46 Links |
| 27.07.2003 | 4764 | + 65 Links |
| 03.08.2003 | 4798 | + 34 Links |
| 10.08.2003 | 4833 | + 35 Links |
| 17.08.2003 | 4877 | + 44 Links |
| 24.08.2003 | 4884 | + 7 Links |
| 31.08.2003 | 4907 | + 23 Links |
| 07.09.2003 | 4917 | + 10 Links |
| 14.09.2003 | 4953 | + 36 Links |
| 21.09.2003 | 4977 | + 24 Links |
| 28.09.2003 | 4989 | + 12 Links |
| 05.10.2003 | 4991 | + 2 Links |
| 12.10.2003 | 5013 | + 22 Links |
| 19.10.2003 | 5035 | + 22 Links |
| 26.10.2003 | 5064 | + 29 Links |
| 02.11.2003 | 5075 | + 11 Links |
| 09.11.2003 | 5100 | + 25 Links |
| 16.11.2003 | 5119 | + 19 Links |
| 23.11.2003 | 5134 | + 15 Links |
| 30.11.2003 | 5132 | - 2 Links |
| 07.12.2003 | Da die Datenbank an diesem Tag nicht erreichbar war, wurde die Zahl vom Montag verwendet. | |
| 08.12.2003 | 5155 | + 23 Links |
| 14.12.2003 | 5166 | + 11 Links |
| 21.12.2003 | 5208 | + 42 Links |

Abbildung 28: Internetquellen-Zuwächse des DIB-Webkataloges von Woche zu Woche

3 Fragenkatalog für die interviewten Bibliotheken

A. vor Ort, B. per Email

A. Fragebogen für die persönlich aufgesuchten Bibliotheken:

1. Wie ist Ihre Bibliothek auf das Projekt der Deutschen Internetbibliothek aufmerksam geworden?
2. Wie funktioniert die Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb des Kompetenzzentrums, dem Sie angehören?
(Gibt es z.B. regelmäßige Treffen, etc.?)
- 3.a) In dem Fall, dass Ihre Bibliothek das Kompetenzzentrum leitet: Wo liegen die Unterschiede in den Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Gegensatz zu den mitarbeitenden Bibliotheken im Netzwerk, die nicht die Leitungsfunktion inne haben?
- 3.b) In dem Fall, dass Ihre Bibliothek nicht das nicht das Themen-Netzwerk leitet, sondern eine der mitarbeitenden Bibliotheken ist: Wo liegen die Unterschiede in den Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Gegensatz zu der Bibliothek im Netzwerk, die die Leitungsfunktion inne hat?
4. Wie viel Zeit wird wöchentlich für das Projekt aufgewendet? (Dabei ist auch interessant, wie die Zeitverteilung auf die verschiedenen Aufgaben aussieht: neue Links suchen, Emailfragen beantworten, etc.)
5. Wie viel Personaleinsatz (Personenzahl) wird investiert?
6. Bitte geben Sie Beispiele von Emailfragen, die Sie erreicht haben. (Z.B. Faktenfragen, Sachverhaltsfrage, ...) (wird natürlich anonymisiert)
7. Gab es Fragen, die Sie abgelehnt haben? (Z.B. weil sie medizinischen oder juristischen Charakter hatten, etc.)
8. Gab es Fragen, die Sie weitergeleitet haben? (Z.B. an die Rabe-Liste, Experten oder andere Bibliothek)
9. Idealer Weise soll eine Email innerhalb von einem Werktag beantwortet werden. Wenn eine Antwort auf die Frage noch nicht möglich ist, zumindest eine Rückmeldung. Wie lange dauert in der Regel eine Beantwortung der Frage? Damit ist also nicht die Rückmeldung gemeint.
10. Wie viel Fragen per Email haben Sie vom 24.02.03 bis zum heutigen Tage in Ihrer Bibliothek erhalten?

11. Wie sieht es Ihrer Meinung nach im Netz mit Quellen zu dem Themengebiet aus, das Sie bearbeiten? (Gibt es genügend kostenlose und qualitativ hochwertige Seiten im WWW um den DIB-Katalog zu füllen?)
12. Welche Hilfsmittel werden zur Suche neuer Links herangezogen?
(Welche Quellen? Gibt es z.B. eine Suchagenten-Unterstützung (Software)?)
13. Machen Sie in Ihrer lokalen Bibliothek oder auf der Homepage Ihrer Bibliothek Werbung für die Deutsche Internet Bibliothek?
14. Gab es in der Ihrer lokalen Bibliothek oder in Emails Reaktionen/Feedback auf das DIB-Projekt? (Wenn ja, welche/s?)
15. Ist das Linkangebot der DIB bereits in den OPAC Ihrer Bibliothek integriert?
- 15.a) Im Fall, dass die Verbindung zum OPAC bereits besteht: Erfolgt die Verbindung über z39.50 oder XML-Download über ftp?
- 15.b) Im Fall, dass die Verbindung zum OPAC bereits besteht: Mit welchem Bibliothekssystem arbeiten Sie? Ist die Anbindung problemlos erfolgt?
16. Bekommt/bekam Ihre Bibliothek technische Unterstützung in irgendeiner Form oder muss/te alles selbst organisiert werden?
17. Welche Erwartungen haben Sie in Bezug auf dieses Projekt?
(wird anonymisiert!)
18. Welchen Vorteil bzw. Mehrwert sehen Sie bei dem DIB-Projekt?
(wird anonymisiert!)
19. Sind Sie zufrieden mit dem Projekt? (z.B. Funktionalität des Webkatalogs, Erfassungsmöglichkeit, Emails, etc.) Was könnte man anders machen bzw. verbessern?
(wird anonymisiert!)

B. Fragebogen für die Bibliotheken, die per Email angeschrieben wurden:

1. Wie ist Ihre Bibliothek auf das Projekt aufmerksam geworden?
2. Wie funktioniert die Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb des Kompetenzzentrums, dem Sie angehören?
(Gibt es z.B. regelmäßige Treffen, etc.?)
3. Worin liegen die Unterschiede bei den Aufgaben der Bibliothek, die das Kompetenzzentrum leitet und den Bibliotheken, die am Kompetenzzentrum mitarbeiten.

4. Wie viel Zeit wird wöchentlich für das Projekt aufgewendet (bitte angeben, ob pro Person oder insgesamt)? Wie sieht dabei die Zeitverteilung aus: Beantwortung von Fragen / Linkrecherche für den Katalog)
5. Wie viel Personaleinsatz wird investiert (Personenzahl)? Und sind die Arbeitsaufgaben geteilt (, d.h. macht dieselbe Person Linkrecherche und Fragen-Beantwortung oder ist dies getrennt)?
6. Gab es Fragen, die Sie ablehnt haben? (Z.B. weil sie medizinischen oder juristischen Charakter hatten, etc.)
7. Gab es Fragen, die Sie weitergeleitet haben? (Z.B. an die Rabe-Liste, Experten oder andere Bibliothek)
8. Idealer Weise soll eine Email innerhalb von einem Werktag beantwortet werden. Wenn eine Antwort auf die Frage noch nicht möglich ist, zumindest eine Rückmeldung. Wie lange dauert in der Regel eine Beantwortung der Frage? Damit ist also nicht die Rückmeldung gemeint.
9. Wie sieht es Ihrer Meinung nach im Netz mit Quellen zu dem Themengebiet aus, das Sie bearbeiten? (Gibt es genügend kostenlose und qualitativ hochwertige Seiten im WWW um den DIB-Katalog zu füllen?)
10. Welche Hilfsmittel werden zur Suche neuer Links herangezogen?
(Empfehlungen, Suchmaschinen, Printmedien, etc. (Gibt es z.B. eine Suchagenten-Software?))
11. Machen Sie in Ihrer lokalen Bibliothek (wenn ja, mit welchen Mitteln?) oder auf der Homepage Ihrer Bibliothek Werbung für die Deutschen Internet Bibliothek?
12. Haben Sie schon Feedback von Kunden zu diesem Projekt erhalten (wenn ja, in welcher Art?)?
13. Ist das Linkangebot der DIB bereits in den OPAC Ihrer Bibliothek integriert?
14. Welche Erwartungen haben Sie in Bezug auf dieses Projekt?
15. Welchen Vorteil bzw. Mehrwert sehen Sie bei dem DIB-Projekt?
16. Sind Sie zufrieden mit dem Projekt? (z.B. Funktionalität des Webkatalogs, Erfassungsmöglichkeit, Emailsysteem, Bewertungssystem, etc.) Was könnte man anders machen bzw. verbessern?

4 Beispiel-Fragen

Bei den Fragen handelt es sich um solche, die tatsächlich von Kunden an die DIB geschickt wurden⁴³⁷.

1. Was ist PureMatic?
2. Wo finde ich Informationen zu Reisehinweisen, in welchen Ländern man angesichts der weltpolitischen Lage unbedenklich reisen kann? Gibt eine Bundeseinrichtung solche Informationen heraus?
3. Stimmt es, dass sich die Juden nicht am Tag des Geburtstages gratulieren, sondern schon am Tag vorher?
4. Wie hoch kann eine Fliege fliegen?
5. Ich suche die Noten zu dem Lied Hava Nagila und kann sie nirgends finden. Können Sie mir eventuell weiterhelfen?
6. Gesucht werden Informationen zur Biographie und zu künstlerischen Arbeiten von Levitan (Lewitan) Isaak Iljic.
7. Ich suche neueres Material zu dem Thema E-Learning-Berichte, Trends, Einsatzmöglichkeiten.
8. Können Sie einen Tipp geben, wo ich Infos über die „Weather Girls“ finde?
9. Ich suche Informationen über Sitten und Bräuche bei arabischen (speziell palästinensischen) Hochzeiten.
10. Ich suche Informationen über einen Menschen namens Poppo, den Vornamen weiß ich leider nicht. Er muss um 1800 geboren worden sein und hat die Werke von Thukydides übersetzt. Außerdem war er Lehrer oder Rektor in Frankfurt/Oder.
11. Schlafen Ameisen? Wenn ja, schließen sie auch ihre Augen?
12. Woher stammen die Symbole für Frau und Mann (Kreis mit Kreuz/Kreis mit Pfeil) und was stellen sie dar?
13. Warum baut man umständlich das Salz aus dem Boden ab, macht es zu Sole und anschließend zu Kochsalz? Wieso nimmt man nicht statt dessen Meerwasser, das quasi bereits verdünnte Sole ist und frei zugänglich an der Oberfläche liegt?
14. Informationen werden zur Symbolik und Farbbedeutung von Altarbehängen gesucht. Zusätzlich wird nach Entwürfen und Vorlagen von Priesterstolen, die je nach Jahreszeit und kirchlichen Anlässen/Festen unterschiedlich gestaltet sind, gesucht.
15. Sehr geehrte Damen und Herren, ich suche Informationen über die „Geschichte des Kleiderbügels“ von seinen Anfängen bis zur Gegenwart.

⁴³⁷ Verschiedene DIB-Lektoren haben sie der Verfasserin freundlicherweise zur Verfügung gestellt.

16. Für einen Vortrag über die Schranken des Urheberrechts werden folgende Informationen gesucht: Die Paragraphen sind schwer verständlich bzw. sehr kompliziert geschrieben. Kann man irgendwo eine „Übersetzung“ bekommen, so, dass es auch jedermann versteht. Eine Erläuterung sozusagen.
17. Sehr geehrte Damen und Herren, gibt es eigentlich keine Erklärungen zu der Suche? Durchsucht die Suche auch die Kategorienamen und wie funktioniert sie genau?

5 15 Testfragen, die über das Frageformular an die DIB versendet wurden

1. Hallo, für einen 60. Geburtstag suche ich Anregungen zu Spielen oder Gedichten zum Vortragen, die speziell mit der 60 zu tun haben oder eben mit dem Alter allgemein.
2. Sehr geehrte Damen und Herren, ich bin auf der Suche nach einem Staubsauger, der speziell dafür geeignet ist, Tierhaare (besonders Katzenhaare) effektiv zu entfernen. Vielleicht gibt es dazu auch irgendwo im Internet Informationen. Bisher bin ich nicht weiter gekommen.
- Vielen Dank!
3. Guten Tag, letztens hörte ich, dass es mittlerweile auch Tierpsychologen geben soll. Meine Katze ist stark verhaltensauffällig. Jetzt bin ich auf der Suche nach einem Katzenpsychologen. Gut wäre es natürlich, wenn er/sie nicht zu weit von mir entfernt die Praxis hat (Hansestadt Bremen und Umland). Bisher habe ich nichts gefunden.
- Für Hinweise wäre ich sehr dankbar.
4. Sehr geehrte Damen und Herren, leider konnte ich zu folgender Frage im Internet und in Ihrem Katalog nichts finden: Wie soll man sich versichern? Auf Berufsunfähigkeit und Unfall? Oder nur das eine oder andere? Über Hinweise auf z.B. hilfreiche Seiten würden mich sehr freuen.
- Vielen Dank im Voraus.
5. Hallo, ich suche Hinweise darauf, ob es preisgünstiger ist, Elektrogeräte im Internet oder im Handel zu kaufen. Über ein paar Tipps wäre ich sehr dankbar.
6. Guten Tag, für meine Eltern suche ich Anregungen für die Seniorenfreizeit. Leider bin ich da nicht so kreativ und mir fiel nur der Gemeindeseniorenenkreis ein, was hoffentlich nicht alles ist.
- Über Anregungen, was man älteren Menschen ab 60 zur Freizeitgestaltung vorschlagen könnte, würde ich mich sehr freuen.
7. Hallo, was ist eigentlich Qi Gong und wo kann man es lernen?

8. Hallo, wir haben Bekannte in den USA. Dort in ihrer Gemeinde wird ein "Oktoberfest" geplant. Es muss nicht speziell bayrisch sein, sondern eben ein Fest, was typisch deutsche Merkmale hat, z.B. in Bezug auf das Essen, etc. Für die Kinder soll auch ein Programm erstellt werden, das "typisch deutsch" ist. Dabei wird nach Vorschlägen gesucht, z.B. Spiele oder kleine Projekte, wo etwas gebastelt werden kann, z.B. ein Spielzeug oder auch etwas ganz anderes traditionelles. Für die Erwachsenen steht schon ein Programm, aber es werden Ideen für das Kinderprogramm gesucht. Über jegliche Anregungen wären wir sehr dankbar.

9. Hallo, da ich eine Reise entweder nach England oder Schottland plane, bin ich auf der Suche nach günstigen Übernachtungsmöglichkeiten. Ich habe gehört, dass es auch in diesen beiden Ländern Jugendherbergen gibt, aber kann man da zu denselben Konditionen übernachten wie in Deutschland? Oder gibt es dort auch noch andere Häuser, z.B. so eine Art Jugendgästehaus.

Wenn Sie ein paar Tipps für mich hätten, wäre ich sehr dankbar.

10. Hallo, was ist der Unterschied zwischen einem Psychiater, einem Psychologen und einem Psychoanalytiker?

11. Hallo, ich würde gerne wissen, warum die Lebenserwartung von Frauen größer ist, als die von Männern. War das schon immer so? Und gibt es auch Länder wo die Lebenserwartung der Männer höher ist?

Vielen Dank im Voraus.

12. Hallo, ich war auf der Suche nach Informationen zu dieser Frage:

Im Garten haben wir einen Swimmingpool. Im Sommer, besonders wenn die Sonne stark scheint, bilden sich viele Algen und Bakterien. Ich möchte aber nicht zu starker Chemie greifen. Deshalb bin ich auf der Suche nach natürlichen Mitteln, um das Wasser zu verbessern.

Vielen Dank im Voraus.

13. Im Geographie-Unterricht sollen wir Referate über einzelne Länder halten. Es soll auch etwas von der Wirtschaft und Kultur vorkommen. Leider kann ich nicht so viel im Internet finden. Da sind so viele Reiseangebote und Seiten auf Englisch, die ich nicht richtig verstehe. Können Sie mir bitte helfen? Tschüs,

Markus

14. Hallo, ich bin auf der Suche nach einer Antwort auf folgende Frage, hatte aber leider noch keinen Erfolg: Warum sind die dreifarbiges Katzen, auch Glückskatzen genannt, immer weiblich und ganz rotgestromte Katzen immer

Kater? Jedenfalls habe ich bei meiner Suche noch nie Ausnahmen entdecken können und ich habe viele Katzen gesehen.

Vielen Dank im Voraus.

15. Guten Tag, wir überlegen für unsere Tochter ein Pferd anzuschaffen. Es ist sehr schwierig bei einem Händler solch ein Tier einschätzen zu können, wenn man nicht viel Ahnung davon hat. Gibt es Bücher, die beim Pferdekauf hilfreich sein könnten oder gibt es irgendwelche Stellen oder Institutionen, an die man sich sonst wenden könnte?

6 Beispiele von DIB-Artikeln aus der Tagespresse

Hier einige Zeitungsberichte, die in der Tagespresse kurz nach dem Start der DIB erschienen.

Nicht eine Frage bleibt unbeantwortet

STADTBÜCHEREI / Duisburg beteiligt sich an der Deutschen Internetbibliothek.

GÜNTER PUTZ

www.internetbibliothek.de lautet ab jetzt die Adresse für Computerbesitzer, die alles ganz genau – und mit Qualitätsgarantie – wissen wollen. Die Stadtbibliothek Duisburg hat an diesem mit Millionenaufwand von der Bertelsmann-Stiftung und dem Deutschen Bibliotheksverband aufgelegten Projekt mitgewirkt.

Insgesamt sind 70 öffentliche Büchereien aus Deutschland und Österreich aktiv im Geschäft, die Duisburger betreuen federführend den Bereich „Wirtschaft und Kapitalanlage“, sind mithin laut Bibliotheksleiter Jan-Pieter Barbian „an exponierter Stelle beteiligt“.

Die Internetbibliothek will Suchenden die Hand reichen, die im geschätzt 300 Millionen Seiten starken Internet verloren zu gehen drohen. Und die auch bei den professionellen Suchmaschinen nicht ans Ziel kommen. Denn Suchtreffer allein sagen noch nichts über Qualität und Aktualität einer Seite, weiß Barbian. Die bewerten die Suchmaschinen in der Regel nicht. Genau diese qualifizierte Auswahl verspricht das Angebot der Deutschen Internetbibliothek. „Das ist schließlich eine Kernkompetenz der Bibliotheken“, so Barbian.

Größtmögliche Orientierung

Ziel der Internetbibliothek sei nichts weniger, als die hochwertigsten deutschsprachigen Internetquellen zu erfassen, betonte Bibliothekar und Lektor Dirk Heyermann. Damit wird



Jan-Pieter Barbian, der Leiter der Stadtbibliothek.

allen Informationssuchenden eine größtmögliche Orientierung im Internetdschungel geboten – Spezialisten ebenso wie Lieschen Müller. „Die Internetbibliothek will Kunden mit allgemeinem Interesse ansprechen“, sagte Abteilungsleiter Reinhold Heckmann.

Und wenn der Suchende dann doch in den Weiten des Netzes verloren gehen sollte, kann er auf die geballte Leistungskraft der beteiligten Bibliotheken setzen. Es gibt nämlich einen „E-Mail-Auskunftsdienst“. Der wurde schon von einem Gestrandeten genutzt, der die Frage nach den 30 führenden Unternehmen der deutschen Baumarktbranche nicht im Alleingang lösen konnte. Heyermann, bei dem die Anfrage landete, führte den Suchenden ins Ziel.

So fachspezifisch muss es aber gar nicht werden. Heckmann: „Wir erwarten auch Fragen nach der Höhe des Eiffelturms oder: Wie funktioniert die Mikrowelle?“ Die Antwort gibt es binnen eines Werktages.

Der Zugang klappt natürlich auch über www.duisburg.de.

Abbildung 29: Ein Artikel aus Duisburg⁴³⁸

⁴³⁸ Quelle: Putz, Günther: Nicht eine Frage bleibt unbeantwortet/Stadtbücherei Duisburg beteiligt sich an der Deutschen Internetbibliothek, in: Neue Ruhr Zeitung / Neue Rhein Zeitung (NRZ), Duisburg, 15.03.2003.

Duisburg ist bei den Internet-Bibliotheken dabei

Qualifizierte Links gegen Treffermüll

Von PETER KLUCKEN

Nach Informationen von Dezernent Gerd Bildau hat jeder dritte Duisburger Zugang zum Internet. Deshalb ist das folgende Problem wohl bekannt: Man gibt im PC einen Suchbegriff ein und erzielt daraufhin 1000 Treffer. Die meisten dieser Informationen verdienen das Prädikat „Müll“. Was fehlt, ist eine Orientierung im Internetdschungel. Genau die will die Deutschen Internetbibliothek bieten. Mit Hilfe der Bertelsmann-Stiftung wurde jetzt ein Gemeinschaftsprojekt von 70 deutschen und österreichischen Bibliotheken gestartet. Zu den ausgewählten Bibliotheken gehört auch die Duisburger.

Das Besondere an diesem Service ist, dass die Bibliotheken mit ihrem Fachpersonal „Struktur“ in das Informations-Chaos bringen. Gemeint ist, dass die Verweise der Bibliothek auf ihre Qualität und Verwertbarkeit geprüft wurden. Ein weiteres Kriterium ist, dass alle Internetangebote kostenfrei zugänglich sind.

Beim Aufbau der Deutschen Internetbibliothek haben einige beteiligte Institute die Pflege besonderer Themenschwerpunkte übernommen. Die Duisburger Bibliothek ist speziell für den Bereich „Wirtschaft und Kapitalanlage“ zuständig. Insgesamt umfasst die Themenliste 20 Bereiche: Aktuelles, Andere Länder & Reisen, Computer & Internet, Eltern & Familie, Freizeit & Hobby, Geschichte, Ge-

sundheit & Psyche, Haus & Garten, Job & Karriere, Kunst & Medien, Literatur & Sprache, Musik, Nachschlagewerke & Bibliotheken, Natur & Umwelt, Politik & Gesellschaft, Recht & Gesetze, Regionales, Sport, Wirtschaft & Kapitalanlage, Wissenschaft & Technik.

Ein besonderer Service der Internet-Bibliothek ist der persönliche kostenlose Auskunftsdienst. Wem der Linkkatalog nicht weiterhilft, der kann über E-Mail Hilfe von den Fachleuten der Bibliothek erbitten. So konnte zum Beispiel der Duisburger Bibliothekar Dirk Heyermann einer Kundin mit einer Liste der 30 größten Baumärkte in Deutschland weiterhelfen. Man muss schon Erfahrung in der Recherche haben und wohl auch ein Basiswissen für den Themenbereich mitbringen, um da im Internet fündig zu werden.

www.internetbibliothek.de

Die Internet-Seiten, einschließlich des E-Mail-Auskunftsdienstes, sind einfach und logisch aufgebaut. Man braucht nur ins Adressfeld www.internetbibliothek.de eingeben, um die entsprechende Startseite auf den Bildschirm zu holen. Von da aus geht es per Mausklick zur Info. Neben der Duisburger Bibliothek wurden nur vier weitere Bibliotheken aus dem Ruhrgebiet von der Bertelsmannstiftung zur Verlinkung ausgewählt: Bochum, Bottrop, Hagen und Hamm.

Abbildung 30: Ein Artikel aus Duisburg⁴³⁹

⁴³⁹ Quelle: Klucken, Peter: Qualifizierte Links gegen Treffermüll/Duisburg ist bei den Internet-Bibliotheken dabei, in: Rheinische Post (RP), Duisburg, 15.03.2003.

Bibliothek vereinfacht Recherche

Die Stadtbibliothek hilft jetzt mit einem neuen Angebot bei der Online-Recherche. So werden unter www.internetbibliothek.de bei der Suche ausschließlich empfehlenswerte Seiten, darunter auch Datenbanken und Portalseiten, aufgezeigt. Die Links werden von Öffentlichen Bibliotheken aus Deutschland und Österreich auf ihre Qualität überprüft und nach 20 Themengebieten geordnet. Die Stadtbibliothek Wuppertal ist zusammen mit drei weiteren Bibliotheken für den Bereich „Job und Karriere“ zuständig. An dem Projekt „Internetbibliothek“ nehmen 70 öffentliche Bibliotheken teil. Ins Leben gerufen wurde sie von der Gütersloher Bertelsmann Stiftung und dem Deutschen Bibliotheksverband.

Abbildung 31: Ein Artikel aus Wuppertal⁴⁴⁰

Qualität im Internet

Die Stadtbibliothek Wuppertal ist mit den Bibliotheken Berlin-Mitte, Bochum und Kiel im Internet unter www.internetbibliothek.de für den Bereich „Job und Karriere“ zuständig, pflegt und aktualisiert die Links. An dem Projekt „Internetbibliothek“ nehmen 70 öffentliche Bibliotheken aller Größenklassen und aus fast allen Bundesländern teil. Der Linkkatalog enthält ausschließlich empfehlenswerte Seiten, darunter Datenbanken und Portalseiten. Die Links werden von Öffentlichen Bibliotheken aus Deutschland und Österreich auf ihre Qualität geprüft, inhaltlich kommentiert und nach 20 Themengebieten geordnet.

Abbildung 32: Ein Artikel aus Wuppertal⁴⁴¹

Empfehlung für beste Links

Neubrandenburger Bibliothek bringt sich bei Internetportal ein

Neubrandenburg. Eine Aufstellung empfehlenswerter Webseiten haben der Deutsche Bibliotheksverband und die Bertelsmann Stiftung mit der „Deutschen Internetbibliothek“ ins Netz gestellt. 70 öffentliche Bibliotheken prüfen die Qualität der Anbieter, bevor sie diese in den nach 20 Gebie-

ten geordneten Linkkatalog einsetzen. Eine e-mail-Auskunft ergänzt das Angebot: Internetbibliothekare übernehmen schwierige Recherchen. Die Regionalbibliothek Neubrandenburg bringt sich bei diesem Projekt in den Bereichen Musik und Regionales ein.

● www.internetbibliothek.de

Abbildung 33: Ein Artikel aus Neubrandenburg⁴⁴²

⁴⁴⁰ Quelle: Verfasser unbekannt: Bibliothek vereinfacht Recherche, in: Westdeutsche Zeitung, Wuppertal, 12.03.2003.

⁴⁴¹ Quelle: Verfasser unbekannt: Qualität im Internet, in: Wuppertaler Rundschau, Wuppertal, 12.03.2003.

⁴⁴² Quelle: Verfasser unbekannt: Empfehlung für beste Links/Neubrandenburger Bibliothek bringt sich bei Internetportal ein, in: Nordkurier, Neubrandenburg, 26.02.2003.

Zum Schluss eine lokale Pressemeldung aus dem Internet:

Pressedienst der Stadt Bottrop

Meldung 508959, 23.02.2003

Bottrop an Wissens-Portal der Bertelsmann Stiftung beteiligt

Lebendige Bibliothek unterstützt bundesweite Kooperation

Die Lebendige Bibliothek Bottrop beteiligt sich an einer bundesweiten Kooperation mit 70 weiteren Bibliotheken, der Bertelsmann-Stiftung und dem Deutschen Bibliotheksverband. Gemeinsam betreiben die Partner im weltweiten Datennetz unter dem Titel "Deutsche Internetbibliothek" ein Wissens-Portal, dass von jedem Bürger kostenlos genutzt werden kann. (www.internetbibliothek.de)

Jeder, der im Internet recherchiert, kennt es vielleicht: In den gängigen Suchmaschinen erzielt ein Suchbegriff Tausende von Treffern - und die gewünschte Information ist oft dennoch nicht dabei. Bei mancher Webseite muss zudem bezweifelt werden, ob deren Inhalte vertrauenswürdig sind. Die Deutsche Internetbibliothek (DIB) schafft hier Abhilfe. Der Linkkatalog der DIB enthält ausschließlich empfehlenswerte Seiten. Sie werden von öffentlichen Bibliotheken aus Deutschland und Österreich auf ihre Qualität geprüft, inhaltlich kommentiert und nach 20 Themengebieten geordnet.

Der Linkkatalog wird durch einen persönlichen Service ergänzt: Wenn die Kunden dort nicht die gewünschte Antwort gefunden haben, können sie sich an eine kostenlose E-Mail-Auskunft wenden: Die Internetbibliothekare übernehmen die Recherche und beantworten die Fragen ihrer Kunden per Mail. "Damit hilft die Internetbibliothek dort weiter, wo kommerzielle Suchmaschinen versagen", erläutert Bibliotheksleiterin Susanne Franzke. Zusätzlich ist geplant, die Kataloge der teilnehmenden Bibliotheken um den Linkbestand der DIB zu ergänzen. So wird die gleichzeitige Suche nach Links und den übrigen Medien der Bibliothek möglich sein.

In der Internetbibliothek geht es nicht nur um Bücher oder Bibliotheken: Die DIB bietet Links zu alltäglichen Themen: von "Andere Länder & Reisen" bis "Wissenschaft & Technik". "So zeigen sich die Bibliotheken auch im Internet von ihrer stärksten Seite", sagt Ekkehard Thümler von der Bertelsmann Stiftung: "Sie bieten Orientierung in der Flut der Informationen."

Wer keinen eigenen Internetanschluss zuhause oder im Büro hat, um diesen kostenlosen Service zu nutzen kann in der Lebendigen Bibliothek Bottrop an die dort vorhandenen Internetrechner nutzen. Auch zeigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter allen Interessierten wie dieser kostenlose Service funktioniert.

Link: www.internetbibliothek.de⁴⁴³

⁴⁴³ Bottrop Pressedienst (2003).

7 DIB-Werbematerial

DIB-Flyer:

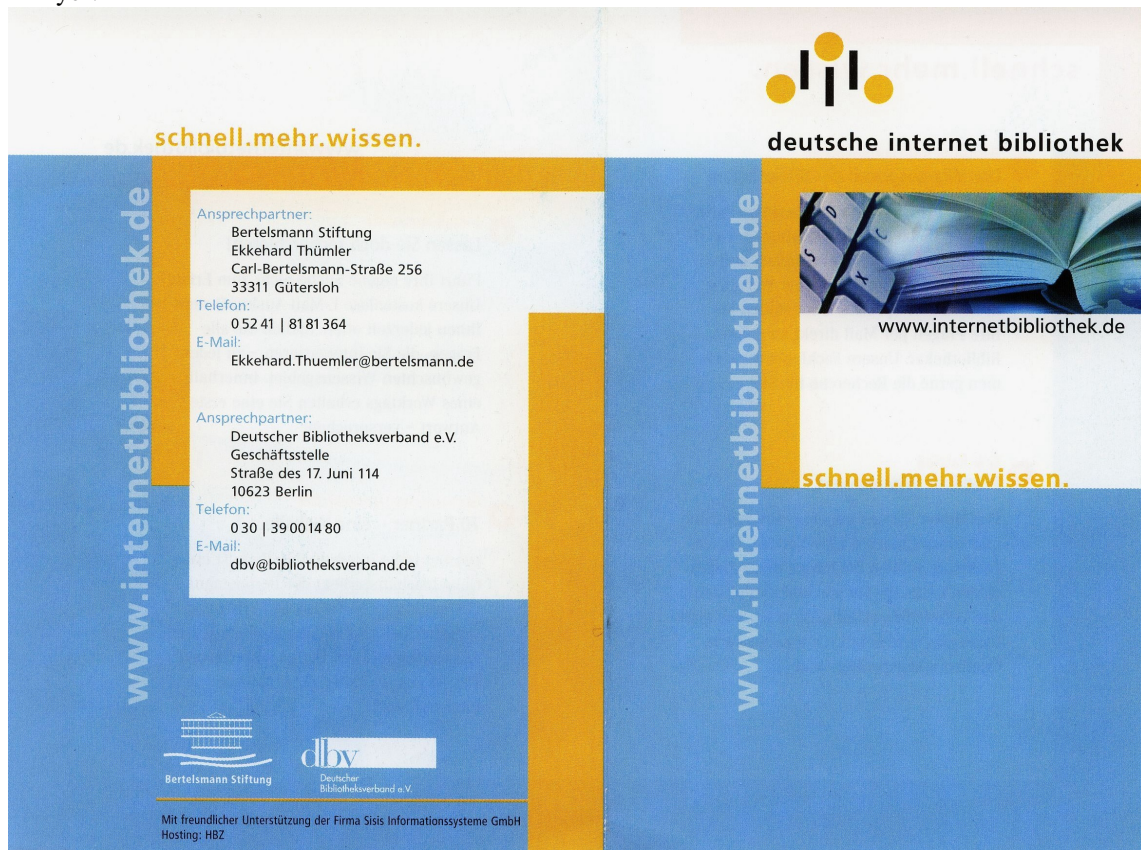


Abbildung 34: Flyer-Außenseite

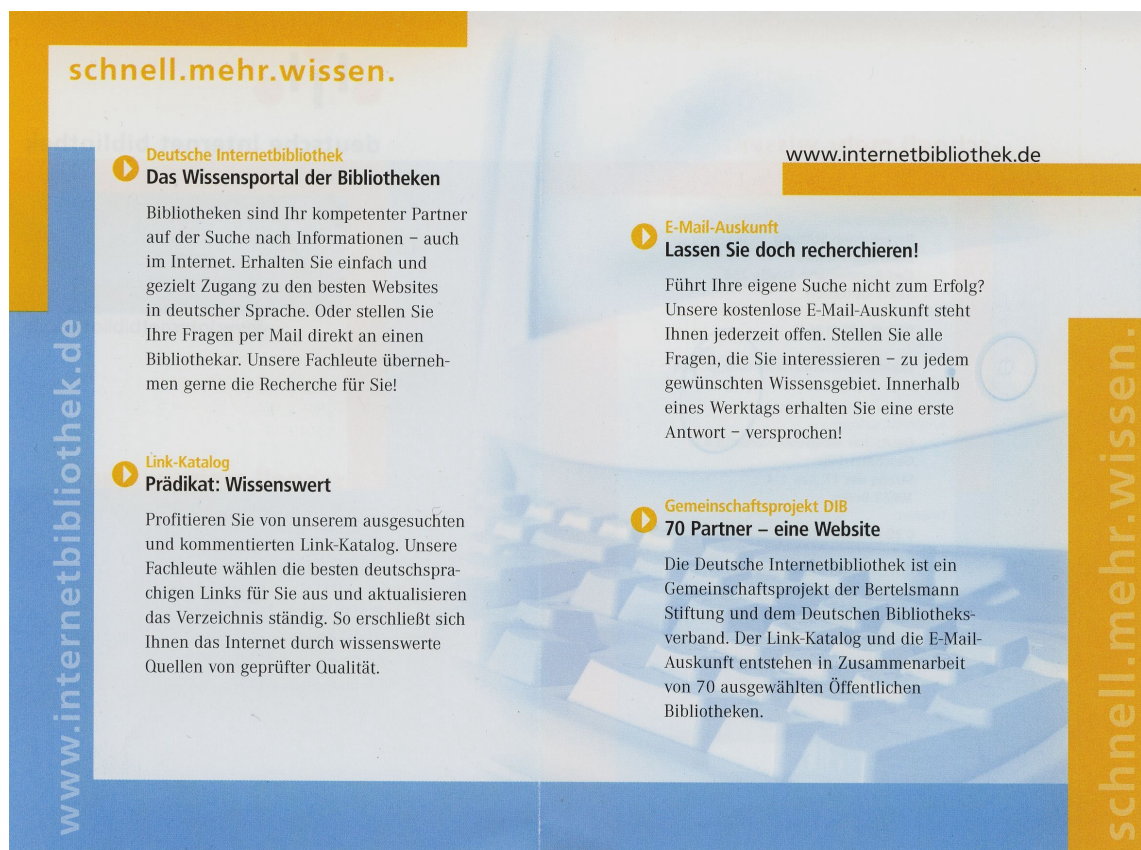


Abbildung 35: Flyer-Innenseite



Abbildung 36: Postkarten-Vorderseite



Abbildung 37: Postkarten-Rückseite



Abbildung 38: DIB-Poster