

Norbert Lossau

Der Nutzer soll König werden

Digitale Dienstleistungen in wissenschaftlichen Bibliotheken: Das Internet setzt Maßstäbe

Einleitung

Wissenschaftliche Bibliotheken haben im Laufe ihrer Geschichte verschiedene Rollen übernommen. Sie sind langfristige Bewahrer des Wissens, kompetente Vermittler von Informationen und verlässliche Garanten für Qualität. Für die Zukunft wird eine weitere Rolle zentrale Bedeutung gewinnen: die des Dienstleisters¹. Nicht mehr die Größe des Bestands oder die Exzellenz einer Sammlung werden die entscheidenden strategischen Erfolgsfaktoren sein. Die wissenschaftliche Bibliothek 2007 stellt vielmehr den Nutzer oder auch Kunden in den Mittelpunkt. Nicht mehr implizit, im Sinne einer wohlmeinenden Fürsorge durch den Informationsprofi Bibliothekar. Kundenorientierung bedeutet künftig, dass alle bibliothekarischen Aktivitäten sich daran messen lassen müssen, ob sie im Ergebnis für den Nutzer eine sinnvolle Dienstleistung darstellen. Erfolg wird definiert als Akzeptanz durch den Kunden.

Referenzrahmen für die Gestaltung von digitalen Services ist das Internet geworden, das sich zur maßgeblichen, branchenübergreifenden Plattform für digitale Dienstleistungen entwickelt hat. Wissenschaftliche Bibliotheken können sich nicht länger den allgemeinen Leistungsmerkmalen von Internetservices entziehen: intuitive Bedienbarkeit auch für den Laien, überschaubares Funktionen-Angebot, überzeugende Performance, rascher Wechsel von einem Dienst in den anderen, durchgehende Erreichbarkeit sowie die »Garantie« für ein Erfolgserlebnis. Eigene, lieb gewonnene Gewohnheiten und Traditionen

¹ Die Bedeutung einer neuen Service-Strategie für Bibliotheken wird auch international zunehmend thematisiert, so beispielsweise in dem Buch von Andrew K. Pace: *The Ultimate Digital Library*. Chicago: ALA, 2003.

von Bibliotheken werden sehr sorgfältig zu prüfen sein, ob sie aus Sicht der Nutzer und gemessen an den Service-Maßstäben des Internet weiterhin Bestand haben können. Bibliotheken können nicht länger nur von Bibliotheken lernen. Erfolg versprechend können zukünftig die sorgfältige Wahrnehmung und Analyse branchenfremder Dienstleistungen sein, weniger inhaltlich als methodologisch und strukturell.

Lernen vom Internet bedeutet aber nicht, die dortigen Erfolgsrezepte bloß zu kopieren. Bibliotheken haben eigene, traditionelle Stärken, die sie kreativ in neue Services einbringen sollten. Dazu gehören die neutrale Bewertung von Informationsquellen, die inhaltlich relevante Kategorisierung und Filterung, das Bemühen um kostengünstigen Zugriff für den Nutzer sowie die dauerhafte Sicherung des Informationszugriffs.

Die wissenschaftlichen Bibliotheken verstehen sich als Garanten einer qualitativ hochwertigen Literaturversorgung für die wissenschaftliche Community. Was bedeutet es, Informations-Dienstleistungen im Jahr 2007 zu erbringen? Wie definieren wir digitale Services im Zeitalter des Internet? Der folgende Artikel versucht Antwort auf diese Fragen zu geben und damit Orientierungshilfe für die weiteren, entscheidenden Weichenstellungen für Bibliotheken.

Services und ihre Ausrichtung auf den Nutzer

Wissenschaftliche Bibliothekare sind davon überzeugt, ihre Dienstleistungen im Interesse ihrer Nutzer zu entwickeln und bereitzustellen. Nutzerorientierung bedeutet aber häufig noch bis in die jüngste Zeit, als Bibliothekar und Professional für den Wissenschaftler oder Studierenden zu entscheiden, welche Literatur wie genutzt werden soll. Diese im Grundanatz didaktisch geprägte Philosophie wird noch in der im Jahre 2001 erschienen so genannten Stefi-Studie deutlich erkennbar. Diese konstatiert Entwicklungsbedarf eher bei den Nutzern, weniger im Bewusstsein der Bibliothekare:

»Grundsätzlich spricht alles dafür, die Angebote elektronischer wissenschaftlicher Informationen vor allem im Hinblick auf intuitive Nutzerführung zu verbessern. Man muss aber hinsichtlich etwaiger Maßnahmen zur Verbesserung der Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Informationen in der Hochschulausbildung berücksichtigen, dass der Eindruck mangelnder Übersicht-

Neun Mal »Bibliothek 2007«

»Bibliothek 2007« soll Deutschlands Bibliotheken fit für die Zukunft machen. Doch was genau steckt hinter dem Strategiekonzept? Gestandene Praktiker aus Öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken erläutern für BuB-Leser einzelne Aspekte der größten bibliothekspolitischen Kampagne der vergangenen Jahre. In dieser Ausgabe entwickeln Norbert Lossau und Christian Hasiewicz Ideen für neue digitale Dienstleistungen in wissenschaftlichen und Öffentlichen Bibliotheken. Insgesamt wird das Dossier »Bibliothek 2007« voraussichtlich neun Folgen umfassen. Bisher erschienen sind eine erste Zwischenbilanz des Strategiekonzepts (Heft 2) und ein Aufsatz über die Chancen von Bibliotheken als innovative Einrichtungen im Bildungssystem (Heft 3). Als weitere Themen sind geplant: Bibliotheken und Qualität, Führung und Management in schwierigen Zeiten, Finanzierung, neue Anforderungen an Aus- und Fortbildung, Lobbyarbeit und Marketing (siehe hierzu auch den Beitrag auf Seite 340 in diesem Heft) sowie ein Blick auf die fördernden Rahmenbedingungen.

Informationen zum Projekt gibt es im Internet unter www.bibliothek2007.de. Zur internationalen Best-Practice-Recherche ist aktuell eine Dokumentation erschienen. Der Band mit dem Titel »Vorbildliche Bibliotheksarbeit in Europa, Singapur und den USA«, herausgegeben von Bertelsmann Stiftung und BID, kann von BIB-Mitgliedern kostenlos in der BIB-Geschäftsstelle bestellt werden: Postfach 13 24, 72703 Reutlingen; mail@bib-info.de.



lichkeit und Unstrukturiertheit nicht zuletzt Ausdruck fehlender systematischer Kenntnisse zur Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Informationen ist. Es ist in jedem Falle zu erwarten, dass mit einer Erhöhung der Kompetenz zur Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Informationen auch der Eindruck der Unstrukturiertheit und Unübersichtlichkeit zurückgeht.«²

Eine systematische Kommunikation zwischen Bibliotheken und Nutzern über die Gestaltung von Services gab es lange Zeit nicht. Der Nutzer hat die bibliothekarischen Dienste entweder dankbar angenommen, sich mit Unzulänglichkeiten arrangiert oder nach Alternativen gesucht. Diese finden sie zunehmend außerhalb von Bibliotheken, wie der Zugriff auf Internetsuchmaschinen belegt. Neuere Evaluierungsstudien zum Nutzungsverhalten, wie sie in Deutschland insbesondere durch die ULB Münster durchgeführt werden, berücksichtigen auch diese Trends und liefern eine Fülle aufschlussreicher Erkenntnisse.³ Im internationalen Umfeld ist die *LibQual*-Analyse hervorzuheben, entwickelt durch die amerikanische Association of Research Libraries (ARL)⁴. Diese Studien, die bereits angebotene Dienstleistungen

im Hinblick auf mögliche Verbesserungen evaluieren, werden zurzeit durch die Erprobung von Marktforschungsinstrumenten aus der Industrie ergänzt, um Bedürfnisse und Präferenzen für neue Produkte bereits in der Planungsphase einbeziehen zu können.⁵

Über diese Planungs- und Evaluationsinstrumente hinaus verfügen wissenschaftliche Bibliotheken über einen weiteren großen Schatz, den sie bisher nur sehr unzulänglich gehoben haben: ihre unmittelbare Nähe zu den Nutzern. Kontakte sind in den Bibliotheken vielfältig vorhanden und umfassen die lokalen Fachbibliotheken, die Fachreferenten und Informations- und Auskunftsdienste.

Die dort gemachten Erkenntnisse werden auch heute bereits berücksichtigt, um unmittelbar und kurzfristig Serviceverbesserungen in den einzelnen Arbeitsbereichen zu erreichen. Umso erstaunlicher, dass diese lokalen Erkenntnisse häufig nicht Eingang in die gesamtstrategische Planung der Bibliothek finden.

Ausrichtung von Services auf den Nutzer bedeutet in erster Linie, diese Services mit ihren Augen zu betrachten und zu planen. Dazu ist es erforderlich, sich selber in ihre Arbeitsweisen hinein-

zudenken, um von dort aus Anforderungen sinnvoll zu spezifizieren. Ideal ist darüber hinaus, die Nutzer selbst in diese Entwicklungsprozesse miteinzubeziehen (siehe Abbildung 1 auf dieser Seite).

Nutzer in Forschung, Lehre und Studium

Neben den unmittelbaren Kontakten, Planungsinstrumenten und Evaluationsstudien sind Bibliotheken aufgefordert, wesentlich stärker als bisher die konkreten Arbeitsweisen ihrer Nutzer aufmerksam zu beobachten, um daraus Rückschlüsse auf sinnvolle Services zu ziehen.

Diese Aufgabe ist umso wichtiger, als auch diese Arbeitsweisen durch die Digitalisierung von Arbeits- und Kommunikationsprozessen einer hohen Dynamik unterworfen sind. Nur wenn Bibliotheken die Arbeitsszenarien der wissenschaftlichen Community besser kennenlernen und kontinuierlich verfolgen, können bibliothekarische Services zukünftig auch vorausschauend entwickelt werden. Internet-Angebote wie Google, E-bay oder Musikausbörsen sind deshalb so erfolgreich, weil sie das Kundenverhalten exakt einschätzen und die Dienste passgenau auf bestimmte Grundbedürfnisse

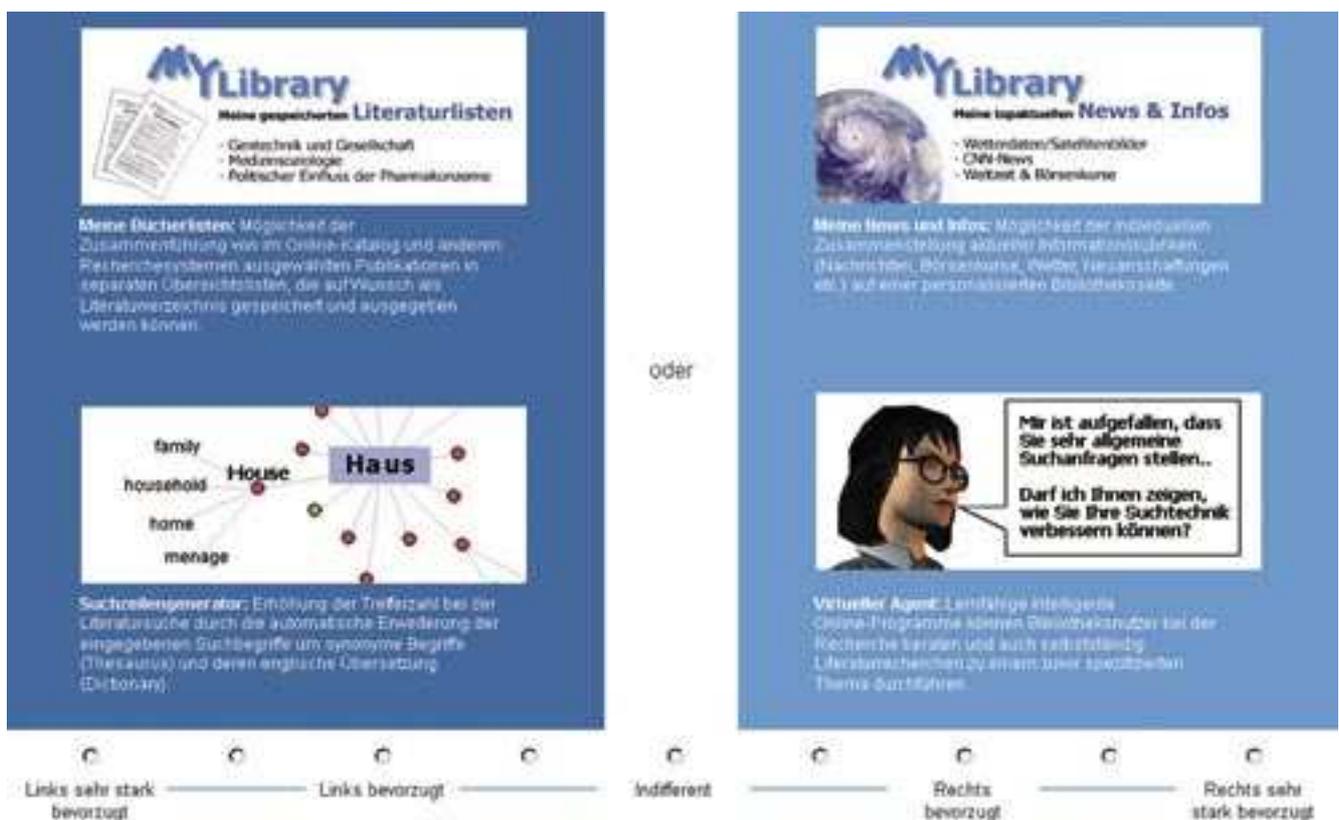


Abbildung 1. Nutzeruntersuchung im Rahmen des ProSebiCA-Projekts

(zum Beispiel ohne spezielles Training an gewünschte Informationen zu gelangen oder preisgünstig einzukaufen) abstimmen.

Der Umgang von Forschern, Lehrenden und Studierenden mit wissenschaftlicher Information ist ungleich komplexer, von Fächerkulturen geprägt und durch individuelle Vorlieben und Kompetenzen zusätzlich ausdifferenziert. Die Bandbreite des individuellen Informationsmanagements ist dadurch theoretisch unbegrenzt. Zum besseren Verständnis ist es hilfreich, sich beispielhaft einige zentrale Arbeitszyklen und -paradigmen vor Augen zu führen:

2 »Stefi-Studie«: Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung. Eine Studie erstellt im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, Projektträger Fachinformation. Erarbeitet von Rüdiger Klatt u.a., Dortmund, August 2001, Seite 14; www.stefi.de/download/bericht2.pdf.

3 Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung, Teil I: Informationsverhalten und Informationsbedarf der Wissenschaft. Studie im Auftrag der DFG, durchgeführt durch die ULB Münster in Zusammenarbeit mit infas, bearbeitet durch Roswitha Poll u.a., Juni 2003; www.dfg.de/forschungsfoerderung/wissenschaftliche_infrastruktur/lis/download/ssg_bericht_teil_1.pdf. Diese Studie enthält eine umfangreiche internationale Bibliographie zu Nutzungsanalysen.

4 LibQual+TM; www.libqual.org

5 ProSeBiCA (Prospektive Steuerung der Serviceangebote von wissenschaftlichen Bibliotheken mittels Conjoint-Analyse) wird an der Universität Bielefeld gemeinschaftlich durch den Lehrstuhl für Marketing (Prof. Decker) und die UB durchgeführt, in Kooperation mit der TU Cottbus und der Johns Hopkins University, Baltimore, U.S. Die zugrunde liegende Conjoint-Methode bietet Nutzern verschiedene Produktqualitäten und -kombinationen als Optionen an und erfragt Präferenzen sowie die Bereitschaft zu etwaigen Kostenbeteiligungen. Siehe dazu auch: R. Decker, A. Hermelbracht: Gestaltung zukünftiger Bibliotheksangebote mit Methoden der Marketingforschung – Ein neues DFG-Projekt des Lehrstuhls für BWL und Marketing und der Bibliothek der Universität Bielefeld, Bibliotheksdienst 38(2004)5, Seite 611–626; www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte/Betriebsorganisation0504.pdf; A. Hermelbracht, E. Sens: Ideen für innovative Serviceangebote von Universitätsbibliotheken – Ergebnisse der Ideengenerierungsphase im Rahmen des ProSeBiCA-Projektes an der Universität Bielefeld, Bibliotheksdienst 39(2005)1, Seite 50–75

6 Vgl. Anm. 3, Seite 88 f.

Erarbeitung von Forschungsthemen und -konzepten

Informationen werden möglichst umfassend gesammelt und sollen neue Konzepte stimulieren aber auch Teilerkenntnisse immer wieder bestätigen beziehungsweise überprüfen. Das Informationenspektrum umfasst qualitätsgeprüfte Fachliteratur, Datenbanken, E-mail-Listen-Recherchen, E-Mail-Kommunikation mit Fachkollegen, Forschungs-/Primärdaten, Ergebnisse aus Internet-Recherchen und so weiter.

Wissenschaftler klagen über den hohen Zeitaufwand bei der Recherche und dem Zugriff auf Informationen, wie die Studie der ULB Münster zeigt.⁶ Dies liegt, angesichts der vielfach beschriebenen Informationsflut, an den Unzulänglichkeiten der bibliothekarischen Such-Services ebenso wie an den lizenzrechtlichen Problemen kostenpflichtiger Inhalte.

Inhaltliche Strukturierung und Austausch relevanter Informationen im Projektkontext

Während der Bearbeitung eines Projekts oder eines bestimmten Themas müssen die unterschiedlichsten Informationen permanent vorgehalten werden. Dies geschieht individuell, zunehmend aber auch innerhalb von kollaborativen Arbeitsgruppen an einer Institution und über Institutionen verteilt, erkennbar an der wachsenden Zahl von interdisziplinären Forschungsprojekten, Forschungsnetzwerken, Graduiertenkollegs sowie virtuellen Lehrverbänden. Biologen, Chemiker und Informatiker arbeiten beispielsweise gemeinsam in der Genforschung und teilen komplexe Forschungsthemen als einzelne Arbeitspakete auf verschiedene Institutionen auf. Das Projekt besteht aus einem kontinuierlichen Austausch über erarbeitete Konzepte, Forschungszwischenstände und Teilerkenntnisse und führt zu gegenseitigen Ergänzungen und Weiterbearbeitungen.

Eine zentrale Herausforderung für Wissenschaftler ist dabei, die heterogenen Informationen aus unterschiedlichen Disziplinen für alle Partner in einer verständlichen Struktur darzustellen, die nach inhaltlichen Aspekten angelegt ist. Moderne Verfahren der Wissensrepräsentation verwenden hier beispielsweise sogenannte Topic Maps sowie Ontologien, deren Struktur auch visualisierbar ist. Dies erleichtert im gegebenen Fall auch dem Biologen das Verständnis der chemischen Informationen und umgekehrt.



Dr. Norbert Lossau ist Leitender Bibliotheksdirektor und Chief Information Officer (CIO) Wissenschaftliche Information der Universität Bielefeld. Zuvor war er als

Head of the Oxford Digital Library an der University of Oxford, UK, und als Leiter des Göttinger Digitalisierungszentrums (GDZ) sowie Fachreferent an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen.

Norbert Lossau ist seit 2004 der verantwortliche Organisator der Internationalen Bielefeld Konferenzen, einem zweijährlich stattfindenden strategischen Forum für wissenschaftliche Bibliotheksmanager in Europa. Als Mitglied in verschiedenen nationalen und internationalen Beiräten und Steuerungsgruppen sowie als Autor und Referent ist Dr. Lossau insbesondere auf den Gebieten der Service-Entwicklung von Bibliotheken, der Neuausrichtung des wissenschaftlichen Publikationswesens, e-Science und der allgemeinen Neuorganisation universitärer Services aktiv. Für die Universitätsbibliothek Bielefeld hat er ein umfangreiches Netz internationaler Kontakte und Partnerschaften aufgebaut. Kontakt: lossau@ub.uni-bielefeld.de

(Foto: Neue Westfälische)

Bibliotheken stellen zwar inhaltserschließende Kategorisierungsinstrumente bereit, allerdings nur als abstrakte Klassifikationen und Schlagwortschemata, die auf einzelne Werke bezogen sind, nicht auf konkrete Projektkonzepte. Zudem sind sie nur über die zentralisiert angelegten Nachweissysteme verfügbar, nicht aber in den dezentralen Arbeitsumgebungen von Wissenschaftlern, als eigenständig anwendbare und gegebenenfalls modifizierbare Werkzeuge.

Publizieren

Die Publikationsprozesse verändern sich derzeit stark. Durch die Einführung zusätzlicher Geschäftsmodelle (Open Access) entstehen neue Publikationstypen. Diese betreffen die Einbindung digitaler Medien (multimediale Elemente) als Bestandteil der Publikation, die Einbeziehung von Computerprogrammen und Simulationen sowie von digitalen Forschungsdaten (Messreihen, statistische Daten, Gensequenzen und so weiter). Auch der grundsätzliche Charakter ei-

ner Publikation als Abschluss einer Forschungsarbeit wird in Frage gestellt und offener als Variante der wissenschaftlichen Kommunikation interpretiert.⁷

Erstes Fazit

Es gibt einen deutlichen Trend zur Ausdifferenzierung von Arbeitsweisen mit wissenschaftlicher Information, der in diesem Umfang aus der Vor-Internet-Ära nicht bekannt ist. Die Zukunft wird eine ausgeprägte Individualisierung von Arbeitsumgebungen erleben, in der wissenschaftliche Nutzer in ganz individueller Kombination einzelne digitale Services bedarfsabhängig in Forschungs- oder Lehrgruppen einsetzen wollen. Dienste müssen direkt auf dem individuellen Desktop einrichtbar sein, auch in Kombination mit anderen. Ein allgemein bekanntes Beispiel für solch einen einzelnen Dienst ist die Google-Suchbox (beziehungswise heute Scholar Google), die sich einfach lokal auf jedem Desktop einrichten lässt.

Wissenschaftliche Nutzer und allgemeine Internet-Services

Die Diskussionen um die Bedeutung des Internets werden im Bibliotheksbereich häufig auf die dort stattfindende Nutzung wissenschaftlicher Informationen beschränkt. Aus Sicht der Informationsprofi s wird man sich in der Analyse schnell über die unzureichende Qualität der dortigen Services, insbesondere der kommerziellen Suchmaschinen, einig und fühlt sich durch einschlägige Studien in dieser Auffassung bestätigt.⁸ Zugleich müssen Bibliotheken konstatieren, dass Wissenschaftler und Studierende allgemeine Internetsuchmaschinen immer häufiger auch für die wissenschaftliche Arbeit benutzen.⁹

Durch diese Fokussierung auf die fachliche Internetnutzung gerät ein anderer, mindestens ebenso relevanter Aspekt in den Hintergrund: die allgemeinen Leistungsmerkmale und Charakteristika von Internet-Services. Spätestens seitdem das Internet sich unbestritten zur zentralen Plattform für digitale Services entwickelt hat und zudem kommerzielle Dienstleistungen auch für die wissenschaftliche Community angeboten werden, wird es höchste Zeit für Bibliotheken, sich intensiv mit den Grundlagen dieses Erfolgs auseinanderzusetzen. Internet-Services haben die Erfahrungen und Ansprüche von Nutzern allgemein und damit auch der Bibliotheksklientel nachhaltig

verändert. Um als Bibliothek hier wettbewerbsfähig sein zu können, müssen diese Ansprüche analysiert und in bibliothekarische Dienstleistungen übersetzt werden.

Allgemeine Erfahrungen und Ansprüche von Nutzern

Von digitalen Services werden die folgenden Leistungsmerkmale erwartet:

- Rasch überschaubares Funktionsangebot;
- Intuitive Bedienbarkeit auch für den Laien;
- Überzeugende Performance, das heißt schnelle Antwortzeiten.

Über diese allgemein bekannten Merkmale hinaus lohnt sich ein tiefer gehender Blick:

- Das Internet hat den Nutzer emanzipiert. Er kann eigenständig agieren, Zeitpunkt und Ort seiner Aktivitäten selber bestimmen und er kann sich selber informieren, um seine Aktionen vorzubereiten. So lassen sich Bankgeschäfte online durchführen, Versicherungstarife anonym und individuell errechnen, Urlaubsreisen vorab planen und Einkäufe entsprechend vorbereiten.

- Die Schwelle zur Nutzung von Internet-Diensten ist extrem niedrig, einfache Grundkenntnisse reichen auch dem Normal- und Gelegenheitsnutzer aus. Die Einfachheit und Intuitivität der Bedienoberflächen kann dabei als Anreiz zur Spontannutzung von Angeboten dienen.

- Das Angebot im Internet ist überwältigend, jeder Nutzer hat die reelle Chance, für jeden Bedarf fündig zu werden: eine »Beinahe-Erfolgsgarantie«.

- Das Internet fördert den spielerischen Umgang mit Diensten. Es ist leichtgänglich, man kann sich unstrukturiert bewegen, man muss nicht vorher lange darüber nachdenken und man erlebt immer wieder auch Überraschungen. Man lernt Neues, Unerwartetes kennen, kann sich frei und unbeobachtet in unbekanntem Informationsräumen bewegen, ohne als Laie aufzufallen. Das Internet-»Surfen« ist sozusagen auch dem unsportlichsten Nutzer möglich.

- Das Internet fördert die Kommunikation der Nutzer. Newsgroups, Thematische Foren, Chatrooms oder organisierte Partnerschaftsbörsen: Millionen von Nutzern kommunizieren heute online.

Zukunftsgerichtete, strategische Planung darf sich aber nicht nur auf die Adaption von erfolgreichen Modellen beschränken. Sie muss zugleich selber die Initiative ergreifen und solche Modelle

kreativ und um die eigenen Stärken ergänzt weiterentwickeln. Der Raum für solche Entwicklungen ist für Bibliotheken insbesondere dort gegeben, wo Internet-Services ihre Schwächen zeigen, zum Beispiel in der inhaltlichen Erschließung.

Bibliotheken und digitale Services heute

Lokale wissenschaftliche Bibliotheken ebenso wie überregionale Dienstleister (insbesondere Verbundzentralen) in Deutschland bieten bereits heute, in unterschiedlicher Intensität, eine Vielzahl digitaler Services an, die auch über das Internet zugänglich sind. Im Vergleich zu anderen Ländern darf man Umfang und Qualität von Dienstleistungen in Deutschland durchaus im Spitzenfeld ansiedeln, zusammen mit den USA, Großbritannien, Australien, Kanada, den Niederlande oder den skandinavischen Ländern, um nur die bekanntesten Akteure zu nennen. Viele weitere Länder haben zudem an einzelnen Bibliotheken bemerkenswerte Angebote entwickelt (zum Beispiel die Bibliothèque Nationale de France mit ihrem Gallica-Angebot).

Zu den erwähnenswerten Dienstleistungen deutscher wissenschaftlicher Bibliotheken gehören:

- Online-Bibliothekskataloge (Opacs), Verbundkataloge, Karlsruher Virtueller Katalog
- Digitale Bibliotheken / Informationsportale
- Virtuelle Fachbibliotheken / Fachinformationsportale, Vascoda
- Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB, Regensburg)
- Dokumentenlieferung
- Online-Fernleihe
- Volltextserver (unter anderem durch Digitalisierung)
- Hochschulschriftenserver
- e-Learning-Plattformen
- Virtuelle Beratungssysteme (Virtual Reference Desks, Chat, Online Tutorials).

Viele dieser Angebote beinhalten eine Bündelung mehrerer Dienste. Für die Digitale Bibliothek NRW sind dies aus Nutzersicht unter anderem die Metasuche, Information über Zugriffsrechte, Persönliche Profilverwaltung, Alerting-Dienst und Warenkorb-Funktion. Lokale Bibliothekssysteme bieten neben der Recherche administrative Dienste zur Ausleihe an.

Einige Services, wie die Dokumentenlieferung (Subito, Jason und andere),

haben sich mittlerweile etabliert und bedienen offensichtlich zielgenau die Nachfrage der wissenschaftlichen Kundschaft nach den Volltexten.¹⁰ Administrative Dienste wie Vormerkungen, Ausleihkonto einsehen, Verlängerungen vornehmen und seit kurzem auch die Online-Fernleihe erfreuen sich großer Beliebtheit. Sie liegen im allgemeinen Trend der Internet-Dienste zur Selbstbedienung. Andere, internettypische Dienste wie die virtuellen Beratungssysteme sind noch zu neu, um verlässliche Prognosen über ihre Nutzerakzeptanz zu treffen. Angebote wie Hochschulschriftenserver und e-Learning-Plattformen, soweit von Bibliotheken überhaupt betrieben (und nicht zum

Eine der grundlegenden Veränderungen in den Bedürfnissen von wissenschaftlichen Nutzern ist die Individualisierung von Arbeitsumgebungen, konkret des Desktops als Schaltzentrale für die digitalen Dienste.

Beispiel von Rechenzentren), hängen eng mit den jeweiligen lokalen Kulturen zum Publizieren und in der Lehre zusammen und sind daher unter besonderen Rahmenbedingungen zu betrachten.

Zu den bibliothekarischen Kerndiensten gehören die Online-Kataloge und mittlerweile auch die allgemeinen und fachlich sortierten Informationsportale zu Digitalen Bibliotheken, die integrierte Recherchen über heterogene Informationsquellen, insbesondere Kataloge und Datenbanken ermöglichen. Das Spektrum dieser Angebote, das über die letzten 10 bis 15 Jahre aufgebaut wurde, ist beeindruckend, wenn man es mit den Augen eines Bibliothekars betrachtet.

7 Herbert Van de Sompel, et. al: »Rethinking Scholarly Communication«, D-Lib Magazine, September issue 2004, Vol. 10, No. 9; www.dlib.org/dlib/september04/vandesompel/09vandesompel.html, doi:10.1045/september2004-vandesompel

8 Vgl. Anm. 2, Seite 17

9 Vgl. Anm. 3, Seite 91 u.a. (hier 71 Prozent der Befragten)

10 Vgl. Anm. 3

11 Vgl. Anm. 3

12 Vgl. Anm. 3

13 Die genannten Handlungsfelder decken sich im Wesentlichen mit den in der DFG-Studie beschriebenen Anforderungskriterien an Fachinformationsportale.

14 Vgl. Anm. 3

15 Lib-License; liblicense-l@lists.yale.edu

Mit Blick auf die Nutzung gerade dieser Services ist die Zufriedenheit unter den Bibliotheken allerdings zu relativieren: Maßgebliche Studien der vergangenen Jahre zeigen deutliche Defizite auf!¹¹ Sollten die Bibliotheken schon alleine aufgrund dieser Erkenntnisse reagieren, so zeichnen sich weitere Entwicklungen ab, die den Handlungsbedarf noch dringlicher erscheinen lassen: Zum einen werden in diesem Service-Bereich über das Internet zunehmend Konkurrenzprodukte von kommerziellen Anbietern angeboten, die sowohl kostenfrei (Suchdienste: Scholar Google, Scirus) als auch kostenpflichtig (Such- und Volltextangebote: Scopus, Web of Science) sind.

Zum anderen stellt sich heraus, dass zumindest Fachwissenschaftler einzelner, speziell naturwissenschaftlicher Disziplinen (zum Beispiel der Hochenergiephysik) mittlerweile ihre eigenen Recherchewege und zunehmend auch die Literaturversorgung quasi autark organisieren. Auf die bibliothekarischen Angebote, speziell Zeitschriften, wird allenfalls im Zuge des Publizierens für das Verifizieren von Zitaten oder bei Berufungsverfahren zurückgegriffen, um dort das Publikationsspektrum von Bewerbern abzuprüfen.

Bibliotheken und digitale Services auf dem Weg zum Jahr 2007

Bibliotheken müssen in den kommenden Jahren alle Anstrengungen unternehmen, um ihre Services auf die tatsächlichen Bedürfnisse und Ansprüche ihrer Kunden auszurichten. Die Strategie auf dem Weg dorthin muss lauten: Konsequente Umstellung vorhandener Dienste unter Berücksichtigung der zuvor beschriebenen Erfordernisse und Aufbau neuer Mehrwertdienste, die sich gegenüber anderen, auch kommerziellen Angeboten abheben und dadurch zu einer hohen Nutzungsakzeptanz führen können.

Umbau der bibliothekarischen Recherchesysteme und des Zugriffs auf Volltexte

Zu den Grundbedürfnissen von Wissenschaftlern und Studierenden gehören die umfassende Recherche nach wissenschaftlicher Literatur und der Zugriff auf die Dokumente und Daten mit möglichst geringem Zeit- und Kostenaufwand. Diese Bedürfnisse werden durch die derzeitigen Angebote der Bibliotheken in Form von Katalogen, Digitalen Bibliotheken

und (Fach-)Informationsportalen nicht zufriedenstellend abgedeckt, wie zuletzt die bereits erwähnte DFG-Studie zur »Nutzungsanalyse« von Diensten im Bereich der Sondersammelgebiete bestätigt hat.¹²

Bei der weiteren Vorgehensweise sind die folgenden Handlungsfelder zu berücksichtigen¹³:

- Umfassende, integrierte Erschließung und Suche von Informationsquellen
- Intuitive Bedienbarkeit von Recherchesystemen
- Fachliche Strukturierung von Informationsangeboten und Relevanzfilterung von Suchergebnissen
- Direkter Zugriff auf Volltexte und Daten.

Umfassende, integrierte Erschließung von Informationsquellen

Nutzer sind an inhaltlichen Fragestellungen interessiert. Historiker und Soziologen wollen beispielsweise gesellschaftspolitische, aktuelle Fragen in den Kontext der Geschichte stellen, Biologen, Mediziner und Bioinformatiker sind auf der Suche nach den Geheimnissen der menschlichen Gene. Die von den Bibliotheken bereitgestellten Informationsportale decken dazu nicht mehr das gesamte Spektrum wissenschaftlicher Literatur und Daten ab, was zu einer verstärkten Nutzung von Internetsuchmaschinen führt¹⁴, die sich mit der Einführung von Scholar Google als wissenschaftlichem Suchdienst im November 2004 noch einmal erhöht hat. Bedenklich für Bibliotheken wird es insbesondere dann, wenn solche Suchdienste nicht nur komplementär, sondern ausschließlich genutzt werden. Erste Aussagen von Wissenschaftlern in dieser Richtung wurden über einschlägige Mailing-Listen bereits verbreitet.¹⁵

Die unzureichende Aufnahme von Online-Informationsquellen in den lokalen und überregionalen Informationsportalen ist Fakt und hat sich auch mit dem jüngsten Angebot eines nationalen Wissenschaftsportals, Vascoda, nicht geändert. Von den klassischen Informationstypen wie Datenbanken, elektronische Zeitschriften und so weiter sind viele noch nicht in die Recherche integriert, neuere Typen wie Pre-Print- und Volltextserver, Hochschulschriftenserver oder Medienserver fehlen in den Recherchesystemen sogar vollständig.

Besonders erstaunlich ist das Fehlen der durch Bibliotheken selbst erstellten digitalen Angebote, obwohl sie meistens

frei zugänglich sind. Gemeint sind die vielen hundert digitalisierten Sammlungen, die über die letzten 15 Jahre in Deutschland und zahlreichen anderen Ländern mit öffentlicher Fördergeldern erstellt wurden. Die Ursachen für die fehlenden lizenzierten Angebote liegen teilweise in den Budgetproblemen begründet, ein durchgängiges Desiderat ist aber die Technik der Informationsportale und Kataloge. Diese ist für die Suche nach strukturierten Daten (Metadaten) optimiert, Volltextsuche ist allenfalls ein Add-on.

Erforderlich ist die Umstellung der heutigen Informationsportalen zu Grunde liegenden Suchsysteme auf die Suchmaschinenteknologie, die sich im Internet nachweislich bewährt hat und im wissenschaftlichen Informationsbereich erfolgreich durch Scirus (Elsevier) und seit kurzem durch Scholar Google (Google) eingesetzt wird. Scirus wurde ursprünglich als alternative Suchplattform zu dem Science Direct-Server für die elektronischen Zeitschriften des Elsevier-Verlags entwickelt, umfasst heute aber bereits viele andere wissenschaftliche Informationen mit einem inhaltlichen Schwerpunkt auf dem STM-Bereich und ist kostenlos zu benutzen.

In der Einführungsphase befindet sich das neueste, kostenpflichtige Angebot von Elsevier, Scopus, das über 14 000 elektronische Zeitschriften von mehr als 4 000 Wissenschaftsverlagen umfasst, die miteinander verlinkt wurden. Beide Recherchesysteme basieren auf Suchmaschinenteknologie, ebenso wie Scholar Google, das in einer Beta-Version seit dem 9. November 2004 öffentlich und frei zugänglich ist mit dem Anspruch, sukzessive die gesamte wissenschaftliche Literatur integriert in der Suche anzubieten. Im Bibliotheksbereich liegen mit dem Demonstrator BASE¹⁶ der Universitätsbibliothek Bielefeld erste, Erfolg versprechende Erfahrungen vor, die zurzeit intensiv weiterentwickelt werden.

Intuitive Bedienbarkeit von Recherchesystemen

Bibliothekarische Suchsysteme wirken aus Nutzersicht sperrig. Schon der Blick auf die Länge der Hilfetexte zeigt, dass eine intuitive, rasche Suchanfrage hier nicht zum Standard gehört. Die Schwierigkeiten beginnen bei der Auswahl des geeigneten Suchfeldes. Die Anzahl der Suchfelder ist bibliothekarisch vielfältig, für den Nutzer aber wenig aussagekräftig oder sinnvoll, schaut man sich »Körper-

schaft«, »Serienstichwort« und »Mediennummer« an. Welcher Nutzer weiß, worin der Unterschied zwischen einem »Stichwort« und einem »Schlagwort« besteht?

Analysen von Internetsuchmaschinen zeigen, dass 99 Prozent der Nutzer dort die einzeilige Suchmaske bevorzugen. Hat der Nutzer sich endlich zur Sucheingabe im Bibliothekssystem entschlossen, nimmt er zumeist gar nicht wahr, welches Recherchepotenzial ihm »Boolsche Operatoren« oder verschiedenste »Trunkierungsoptionen« bieten können. Die Kombinationsvielfalt beschert selbst dem Informationsprofi Bibliothekar immer wieder Aha-Erlebnisse. Entgegen dem unter Bibliothekaren weit verbreiteten Glauben ist die Sucheingabe aber nur ein Teil des Problems. Vielmehr sind die durch systemseitige Voreinstellungen unflüchtig gehaltene Ergebnisanzeige und -sortierung (höchstens nach Autor, Titel oder Jahr) sowie die eingeschränkten Möglichkeiten zur Suchverfeinerung klare Defizite.

Modelle für Lösungen bietet wiederum die Suchmaschinenteknologie an. Suchmaschinen bieten verschiedene statische und dynamische Verfahren zur Ergebnissortierung und zum Ranking an, die auch auf der aktuellen, on-the-fly durchgeführten Analyse der durchsuchten Volltexte und Daten beruhen. Funktionalitäten wie »Mehr zum Thema«, »Auf Thema einschränken« oder »Meinten Sie etwa XY« liefern mit einem Klick neue Ergebnisse.

Fachliche, inhaltliche Strukturierung von Informationsangeboten und Suchergebnissen

Eine Recherche soll aus Sicht des Wissenschaftlers möglichst viele Informationsquellen erfassen und zugleich nur die relevantesten Ergebnisse liefern. Wissenschaftliche Bibliotheken haben versucht, diesen Spagat mit dem Aufbau von virtuellen Fachbibliotheken pragmatisch anzugehen. Ausgehend von den anbieterseitigen Strukturen des Sondersammelgebietsplans der Deutschen Forschungsgemeinschaft haben sie den Informationsraum in fachliche Segmente aufgeteilt.

Die Begrenzung der Recherchebasis sollte die Chance der fachlichen Relevanz erhöhen. Als Recherchebasis selber werden nur intellektuell ausgesuchte Quellen aufgenommen. Im Gegensatz dazu bieten wissenschaftliche Suchmaschinen wie Scirus oder Scholar Google

ein fächerübergreifendes Informationsspektrum an und erreichen über die im Hintergrund eingesetzten Technologien dennoch eine überraschend hohe Relevanz in den Ergebnissen. Zugleich kommen sie damit, gewollt oder ungewollt, der starken Zunahme interdisziplinärer Forschung entgegen.

Die Fokussierung auf die inhaltliche Erschließung ist eine der traditionellen Stärken von Bibliotheken. Diese kommt ihnen im Zeitalter des Internet nun zu-

Virtuelle Auskunfts- und Beratungssysteme sind mittlerweile aus den USA auch nach Europa gelangt und werden zunehmend durch Bibliotheken angeboten. Am bekanntesten ist wohl das System QuestionPoint.

gute, da klassische Internetsuchmaschinen hier klare Schwächen aufweisen und Relevantes vom Unwichtigen nur unzureichend zu unterscheiden vermögen. Je mehr Informationsquellen aber im Interesse der umfassenden Recherche in Suchsysteme integriert werden, desto stärker ist das Bedürfnis der wissenschaftlichen Nutzer nach inhaltlich ausgereiften Filtern. Diese können bei der Verfeinerung von Suchergebnissen ebenso wie in der Navigation über Informationsräume (Browsen) zum Einsatz kommen.

Die zurzeit bereitgestellten Instrumentarien wie Klassifikationen und Schlagwortnormdatei sind allerdings für die Online-Welt weiterzuentwickeln, damit sie auch in Suchmaschinen einsetzbar sind. Aktiv müssen Bibliothekare sich beim Aufbau neuer Instrumente beteiligen, zu denen Ontologien und Topic Maps im Kontext der Semantic Web-Diskussion zählen. Insbesondere der Web Ontology Language (OWL) wird eine Zukunft in der inhaltlichen Erschließung des Internet eingeräumt. Die letztgenannten Konzepte werden zurzeit durch Informatiker und Informationswissenschaftler vorangetrieben.

Im Gegensatz zur inhaltlichen Erschließung ist die formale Beschreibung aus Sicht des Wissenschaftlers nachrangig. Die Reduzierung der Anzahl von beschreibenden Kategorien in Dublin Core zeigt einen Trend auf, der durch die Entwicklung des Metadaten Harvesting Protokolls der Open Archives Initiative (OAI-PMH) bekräftigt wurde. Bibliotheken sollten aus diesen Entwicklungen ihre Konsequenzen ziehen, und zumindest bei der Erschließung von Online-Informationsquellen umdenken.

Die klassische Formalerschließung nach den Regeln von RAK-WB wird alleine aufgrund der Fülle an Dokumenten nicht praktikabel sein. Abhängig vom Informationstyp sollten daher reduzierte Beschreibungsschemata wie Dublin Core zum Einsatz kommen. Automatisierte Verfahren zur Metadatenextraktion kommen an begrenzten Korpora bereits Erfolg versprechend zum Einsatz, sind aber offensichtlich noch nicht skalierbar. Diese Entwicklungen müssen sorgfältig beobachtet werden. Wiewohl zumindest ein minimaler Metadatensatz zur formalen Beschreibung weiterhin wünschenswert ist, könnte für bestimmte Dokumententypen auch eine Volltextindexierung ausreichen.

Direkter Zugriff auf Volltexte und Daten

Die besten Recherchesysteme sind aus Sicht der Nutzer nur halb so viel wert, wenn sie an die dahinter liegenden Dokumente und Daten nicht oder nur mit beträchtlichem Aufwand herankommen.

16 Bielefeld Academic Search Engine; <http://base.ub.uni-bielefeld.de>

17 Die Stiftung Warentest bietet so einzelne Artikel zum Preis von 50 Cent bis 2,50 EUR an und arbeitet mit der Abrechnungsagentur First Gate Click & Buy zusammen.

Für die freien Inhalte ist dies unkritisch, da sie direkt anklickbar sind. Problematisch sind die Quellen, die kostenpflichtig angeboten werden. Im Bereich der Zeitschriften gibt es hier eine gewisse Bewegung durch das Open Access – Modell, das die Betriebskosten von der Nutzung auf die Produktion verlagert, indem beispielsweise Autoren oder Bibliotheken eine Publikationsgebühr bezahlen. Fraglich ist, ob sich dieses Modell tatsächlich durchsetzen wird.

Ein Blick auf das allgemeine Internet lässt einen daran zweifeln. Dort sind qualitativ hochwertige Inhalte aus Test-Zeitschriften nach der freien Lektüre eines Abstracts für eine niedrige Gebühr einzusehen und runterzuladen, die Verrechnung erfolgt über eine kommerzielle Agentur.¹⁷ Auch für Musiktitel spielt sich dieses Verfahren im Internet ein. Wissenschaftliche Verlage werden sich bei ihren Online-Angeboten kurz- oder mittelfristig ebenfalls umstellen müssen. Ein Artikel auf dem Science Direct Server wird dann nicht mehr 30 Dollar, sondern nur noch 4 bis 6 Euro kosten, dies ist der Preis für eine Dokumentenlieferung über Subito. Umsatz kann dann durch hohe Zugriffszahlen über möglichst viele und attraktive Suchmaschinen erzielt werden. Bibliotheken sollten diese Entwicklungen unterstützen, nicht im Sinne einer

kompletten Ablösung bisheriger Subskriptionssysteme, sondern als sinnvolle Komplementärlösung für bestimmte Einsatzgebiete. Erste Erfahrungen werden derzeit gesammelt.

Strukturelle Veränderungen von Services

Eine der grundlegenden Veränderungen in den Bedürfnissen von wissenschaftlichen Nutzern ist die Individualisierung von Arbeitsumgebungen, konkret des Desktops als Schaltzentrale für die digitalen Dienste. Die an anderer Stelle beschriebene Ausdifferenzierung von Arbeitsweisen hat auch gravierende Auswirkungen auf die durch Bibliotheken bereitgestellten digitalen Services wie Online-Kataloge oder Informationsportale zu digitalen Bibliotheken. Diesen Services liegen technische Systeme zugrunde, die aufgrund von Annahmen der Bibliothekare zum Nutzungsverhalten entwickelt wurden. Je stärker sich diese Annahmen und die tatsächlichen Arbeitsformen auseinander entwickeln, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass die betreffenden Dienste ihre Kunden nicht mehr erreichen. Diese Beobachtung führt zu der Notwendigkeit struktureller Veränderungen von Services und Service-Anbietern, die im

Modularität der Komponenten am Beispiel DigiBib NRW

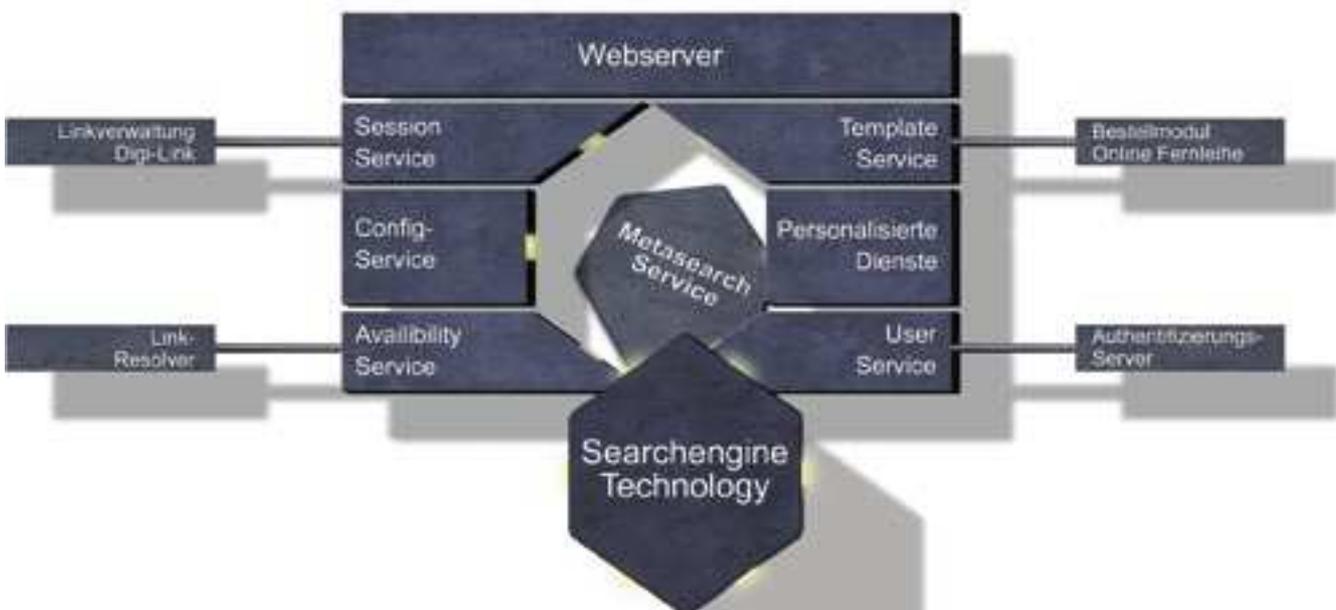


Abbildung 2. Suchsystem in der Digitalen Bibliothek NRW heute und in der Zukunft

Weiteren am Beispiel der Informationsportale beschrieben werden.

Flexibilisierung und Modularisierung bestehender Informationsportale

Bestehende Informationsportale spiegeln schwerpunktmäßig die Ergebnisse der bibliothekarischen Arbeit in der formalen Beschreibung und inhaltlichen Erschließung von Informationsquellen wieder. Die den Portalen zugrunde liegenden Systeme wurden mit Schwerpunkt auf der Verwaltung dieser komplexen Daten ausgewählt und aufgebaut. Die vorhandenen Suchdienste zählen eher als Add-on, sie richten sich in Funktionalität und Design nach Art und Struktur der Metadaten.

Weitere Dienste wie die Prüfung auf lokale Zugangsberechtigung (Verfügbarkeitsrecherche) oder die Einrichtung von Nutzerprofilen wurden fest in die Systeme einprogrammiert. Die Beschränkung dieser Systeme, die zusätzliche Dienste mit hohem Aufwand immer wieder neu fest integrieren müssen, wird mit steigenden Anforderungen von Nutzern und an Services allgemein immer deutlicher. Es zeigen sich Rückwirkungen von den Systemen auf die Portale selbst, indem technische Beschränkungen die Kreativität bei der Aufnahme neuer Dienste einschränken.

Gefordert sind deshalb Portalkonzepte, die zwischen Systemen und Diensten unterscheiden. Dies bedeutet beispielsweise, dass die interne Verwaltung der Daten und die den Nutzern angebotenen Suchdienste unterschiedliche Systeme, gegebenenfalls von unterschiedlichen Anbietern sein können. Jedes System hat seine eigenen Stärken und Schwächen, im Idealfall sollten für verschiedene Anforderungen die jeweils leistungsfähigsten Systeme zum Einsatz gebracht werden.

Im IT-Bereich gehört diese Erkenntnis bereits zum Standard und wird dort insbesondere von Systemintegratoren erfolgreich genutzt. Die Digitale Bibliothek NRW könnte so die derzeitige Metasuche mittelfristig auf Suchmaschinentechnologie umstellen, ohne das Gesamtsystem auszutauschen. Die Technologie für einen solchen Umbau der Portalarchitektur ist mit der Entwicklung von Web Services gegeben. Jeder Dienst, der diesen neuen W3C Standard berücksichtigt, steht zukünftig als Service-Baustein für individuelle Dienstzusammenstellungen zur Verfügung (siehe Abbildung 2 auf Seite 371).

Die Flexibilisierung und Modularisierung der Architektur von Informationsportalen eröffnet neue Möglichkeiten für die Bibliotheken als Anbieter und die Endnutzer selbst. Bibliotheken können bei der Konzeption ihres lokalen Informationsportals auf ein breites Spektrum an Diensten zugreifen und dieses bedarfsabhängig erweitern und modifizieren. Sie können auch gezielter und effektiver ihre Ressourcen einsetzen, weil sie für jeden Dienst selbst entscheiden können, ob sie ihn selber entwickeln und pflegen oder einen externen Dienst (nach-)nutzen möchten.

Nutzer, die sich ihren elektronischen Arbeitsplatz individuell einrichten müssen, können sich so, anstelle der Pflege verschiedenster Links auf Webseiten mit unterschiedlichen Service-Angeboten, diese Dienste beziehungsweise die entsprechenden Zugriffspunkte selber auf ihrem Desktop und mobilen Endgeräten integrieren. Beispielsweise könnten Nutzer zukünftig ihren Sucheinstieg auf das Informationsportal ihrer Bibliothek direkt in der Startseite ihres Browsers einrichten (vergleiche die Google-Suchbox). Auch eine Zusammenführung dieses Sucheinstiegs mit anderen Diensten, zum Beispiel als Integration in der Lernplattform oder optional in gängige Textverarbeitungsprogramme ist vorstellbar.

Kombination von lokalen und externen Services

Die beschriebene Modularisierung von EDV-Systemen und Diensten eröffnet der lokalen Bibliothek ganz neue Möglichkeiten zur Gestaltung ihrer Informationsportale. Von strategischer Relevanz ist in diesem Zusammenhang insbesondere die Frage nach der Kombination eigener, lokal erbrachter Dienste mit externen Diensten. Unbestritten ist für viele Verantwortliche in den Bibliotheken heute, dass eine einzelne Institution nicht mehr das gesamte Dienste-Spektrum eigenständig erbringen kann. Wie aber geht man zukünftig vor?

Dienstleister aus dem nichtwissenschaftlichen Bereich haben pragmatisch entschieden und arbeiten mit speziellen Dienstleistern für das Internet zusammen. Sparkassen, Versicherungen und viele andere kaufen sich für ihre Online-Auftritte das notwendige Know-how in Form von einzelnen Diensten wie Online-Banking oder Tarifrechner ein. Bibliotheken haben an dieser Stelle bisher gezögert. Ein Grund dafür sind die unzureichenden Finanzmittel der Biblio-

theken im Vergleich zu anderen Dienstleistern.

Ein weiterer, gewichtiger Grund aber sind die speziellen Anforderungen, die Bibliotheken teilweise zu Recht, teilweise zu Unrecht an externe Dienstleister stellen. Wenn beispielsweise ein extern angebotenes Suchsystem 1:1 die Struktur der bibliothekarischen Kataloge abbilden soll, dann stellt dieses eine unnötig hohe Hürde für den Einsatz eines Fremdsystems dar. In diesem Bereich ließen sich viele konkrete Beispiele anführen, die insbesondere die Digitale Bibliothek und

Sowohl die Direktion als auch alle Mitarbeiter müssen sich immer wieder bewusst machen, dass die Akzeptanz durch Wissenschaftler und Studierende letztlich die Existenz der Bibliothek rechtfertigt.

die vielfältigen Medienserver-Angebote von Bibliotheken betreffen.

Zurückhaltung bei der Einbindung von solchen Fremd-Diensten, die für den Nutzer sichtbar sind¹⁸, gibt es bei Bibliotheken noch aus einem anderen, durchaus ernstzunehmenden Grund: die Rechtfertigung für den Einsatz des eigenen Personals. Unterhaltsträger und Ressourcenverantwortliche der eigenen Institution könnten auf den Gedanken kommen, die Höhe des Personalstands zu hinterfragen, wenn Dienstleistungen nicht mehr selber erbracht werden. Abgesehen davon, dass in Einzelfällen tatsächlich eine Verschiebung von Personalmitteln zu beispielsweise dem Erwerbungsset sinnvoll werden könnte, sollten Bibliotheken an dieser Stelle eher in die Offensive gehen. Es gibt so viele neue Herausforderungen zu bewältigen, dass dafür dringend andere Aufgaben abgegeben beziehungsweise eingestellt werden müssen. Kann man hier die Relevanz neuer Dienste für den Nutzer glaubhaft machen, sollte das die Argumentation unterstützen.

Sinnvoll für die Hereinnahme externer Dienste ist die Vereinbarung von Standards, die bei der Kombination verschiedener Dienste eingehalten werden müssen. Bereits genannt wurde der technische Standard Web Services. Bibliothekare sollten ausgehend von den Inhalten und mit Blick auf den Nutzer auch Anforderungen bezüglich der Inhaltserschließung oder der Zugangsprotokolle fordern. Verlässlichkeit in der Bereitstellung für einen längeren Zeitraum sowie Ausfallsicherheit zählen ebenfalls dazu.

Sollten solche Standards und Mindestanforderungen von externen Anbietern zugesagt werden, steht einer ernsthaften Prüfung dieser Services nichts mehr im Wege. Ausschlaggebende Kriterien sollten wiederum die für die eigene Nutzerschaft erwarteten beziehungsweise festgestellten Bedürfnisse sein. Anbieter von »externen« Diensten können aus

- 18 Genutzt werden ja bereits zahlreiche Fremddienste zur Unterstützung interner Geschäftsgänge: Fremddaten für die Katalogisierung und Erwerbung, Zeitschriftenagenturen, Buchhändler und anderes.
- 19 www.uni-mannheim.de/uni/infocenter/startseite/index.html
- 20 Gedankt sei an dieser Stelle den Kollegen der Gruppe Elektronische Dienstleistungen sowie des ProSebica-Projekts der UB Bielefeld für ihre detaillierte Zusammenstellung neuer Services an wissenschaftlichen Bibliotheken (namentlich Ralf Hofacker, Bettina Koeper, Susanne Riedel, Erik Senst und Sebastian Wolf).

Sicht einer lokalen Bibliothek das Rechenzentrum und das Medienzentrum vor Ort sein, außerhalb der eigenen Institution andere Bibliotheken, Verbundzentralen, Dienste-Verbünde wie Vasco-da, einzelne virtuelle Fachbibliotheken, Fachinformationszentren oder kommerzielle Anbieter wie Verlage, Suchmaschinenbetreiber sowie Content-Integratoren. Die Nationalität spielt allenfalls aus Sprachgründen eine Rolle. Services können kostenlos angeboten werden aber auch kostenpflichtig (not-for-profit oder kommerziell).

Davon ausgehend lassen sich für die Zukunft zahlreiche Szenarien der Kombination von Diensten vorstellen, beispielsweise

- Gemeinsame Informationsdienste von Bibliotheken und Rechenzentren, wie im Infocenter an der Universität Mannheim realisiert¹⁹
- Kombination von Suchservices im Sinne von »embedded links« durch die

Einbindung von kommerziellen wissenschaftlichen Suchmaschinen (Scholar Google, Scirus)

- Lokales Angebot einer Universität an ihre Autoren zur Unterstützung von Publikationsprozessen unter Einbeziehung von externen Diensten (zum Beispiel DIPP/NRW, GAP).

Neue digitale Services von Bibliotheken²⁰

Die bereits eingeführten Services der Bibliotheken werden als Dienste auf absehbare Zeit weiterhin angeboten werden, wenn auch in veränderten Strukturen, mit neuen Technologien und gegebenenfalls von wechselnden Anbietern. Neue Herausforderungen stehen aber bereits an. Beispielhaft seien die Themen des neuen Aktions- und Förderprogramms des Bundesministeriums für Bildung und Forschung genannt, die unter dem Motto »e-Science und vernetztes Wissensma-

Produktname	Nutzung von an der Hochschule erstellten Volltextangeboten (z.B. BieSON)	2.4.7
Produktgruppe	Zugang. Zugriff. Nutzung Zugriff eMedien	2 2.4
Verweisungen	3.1.3.4 Hilfestellung bei Publikationsprozessen auf Bielefelder Hochschulschriftenservern 3.2.1.6 Schulung/Workshop zum wissenschaftlichen Online-Publizieren	

Beschreibung	Möglichkeit im Internet veröffentliche wissenschaftliche Arbeiten zu recherchieren und im Volltext aufzurufen. Dem Benutzer werden fachspezifische Zugänge ermöglicht (Browsing in BieSON; Zugang durch Verlinkung in den Fachinformationsportalen).
Zielgruppen	Alle Benutzer
Ziele	Zentraler Zugriff auf Bielefelder Publikationen (auch von grauer Literatur); dauerhafte Archivierung stabiler, zitierfähiger Internetadresse; weltweite Zugriffsmöglichkeit.
Rahmenbedingungen	Orts- und zeitungebundene Nutzungsmöglichkeit; Beratung durch Bibliothekspersonal.
Besondere Angebote	Hochschulübergreifende Suchmöglichkeit
Preise/ Gebühren	keine

Interne Kategorien:

Eingesetzte Ressourcen	OPUS-Software; Betreuung des BieSON-Servers durch Bibliothekspersonal.
(Weiter-)Entwicklung und Ressourcenbedarf	Verstärkte Zusammenarbeit mit den Fakultäten. Aufbau eines eScholarship-Repository zur Erhöhung der Netzwerkqualität, in welcher sämtliche an der Universität erstellen Hochschulschriften veröffentlichen
Produktinformation und -vermittlung	Bibliotheksblatt, Webseiten der Bibliothek; Stärkere Bewerbung des Dienstes auf der Startseite der thek und den WWW-Seiten der Universität.
Bemerkungen	OAI-Zertifikat für BieSON
Impressum	Universitätsbibliothek Bielefeld Erstellt von: AG 2 am 11.02.05 Zuletzt bearbeitet von: AG 2 am 21.02.05

Abbildung 3. Eines von rund 200 Produktblättern, die sämtliche Services der UB Bielefeld beschreiben



nagement« stehen, wobei e-Science als »enhanced Science« interpretiert wird.²¹ Das Programm wiederum greift die Herausforderungen auf, die durch den Trend zur vernetzten Forschung und Lehre im Sinne einer kooperativen Wissensgenerierung über Institutions-, Länder- und Fächergrenzen weg auch politisch unterstützt wird.

In der Informationstechnologie wird diese Entwicklung durch die Grid-Technologie massiv vorangetrieben. Bibliotheken sind unter anderem gefragt, wo es um neue Formen der Verknüpfung von wissenschaftlicher Literatur mit Forschungsdaten sowie (interaktiven) Softwareprogrammen (zum Beispiel Simulationen) in der Verwaltung und der Recherche geht. Hinzu kommen innovative Formen der Wissensrepräsentation und Kontextvisualisierung für wissenschaftliche Inhalte, beispielsweise durch Ontologien und Topic Maps. Angesprochen werden alle Arbeitszyklen wissenschaftlicher Produktionsprozesse, von der Projektforschung über die Lehre bis zum Publizieren. Bibliotheken haben gute Voraussetzungen, um eine aktive Rolle in diesen Zukunftsszenarien zu übernehmen. Sie verfügen bereits über internationale Netzwerke und sind kooperativem Arbeiten gegenüber prinzipiell aufgeschlossen.

Diese Formen der inhaltlichen Weiterentwicklung werden überwiegend Wissenschaftlern dienen. Es gibt aber auch viele Services, die wohl in erster Linie von Studierenden genutzt werden. Dazu gehören *personalisierte Services*²², wie

- *Meine UB-Links*, Schnellzugriff slinks, die aus einer umfassenden Auswahl per Markierung frei zusammengestellt werden können.

- *Meine Literaturlisten*, werden aus dem Katalog durch Markierung von einzelnen Treffern extrahiert und einer betitelten Liste hinzugefügt und gespeichert. Diese Listen enthalten die bibliografischen Angaben der Titel und können in gängige Literaturverzeichnisse konvertiert und/oder in Literaturverwaltungsprogramme exportiert werden.

- *Meine News und Infos*, frei wählbare aktuelle Infos wie zum Beispiel Mitteilungen der Bibliothek, Newsticker, Börsenkurse, Wetterdaten und so weiter.

Virtuelle Auskunft- und Beratungssysteme sind mittlerweile aus den USA auch nach Europa gelangt und werden zunehmend durch Bibliotheken angeboten. Am bekanntesten ist wohl das System QuestionPoint²³, entwickelt durch die Library of Congress (Public Service Collections

Directorate) und dem OCLC Online Computer Library Center in Dublin, Ohio. Mittlerweile nehmen über 1 000 Bibliotheken daran teil, in Deutschland unter anderem die UB Frankfurt/Main und die SUB Göttingen. Ein beeindruckendes Beispiel für ein kooperatives Dienste-Angebot.²⁴

Recherche und Ausleihverwaltung über mobile Endgeräte oder die Verbreitung von Mitteilungen der Bibliothek über RSS-Feed (RSS = Really Simple Syndication) sind Beispiele für die Übertragung von mobilen und neuen Diensten des Internet auf den Bibliotheksbereich. RSS-Feeds, die über einen Feed-Reader oder direkt in manchen Browsern oder E-mail-Clients gelesen werden können, werden in Deutschland beispielsweise von der UB Tübingen und der Bibliothek der TU Harburg angeboten.²⁵

Den Service-Ideen für Bibliotheken sind keine Grenzen gesetzt. Was spricht beispielsweise gegen den kooperativen Aufbau von thematischen, wissenschaftlichen Wikis durch Bibliotheken, an denen sich jeder Bibliothekar und Wissen-

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen müssen zukünftig noch wesentlich stärker für unterschiedliche Dienste eingesetzt werden. Die persönliche Bereitschaft dafür ist zumeist vorhanden, fachliche Kompetenzen sollten durch Fortbildungsangebote vermittelt werden.

schaftler, je nach Leistungsvermögen und Interessenslage, beteiligen kann? Warum sollten Bibliotheken nicht verteilte Suchindexe aufbauen können, gegebenenfalls grid-basiert? Wie sieht es mit einem peer-to-peer-Netzwerk für qualitätsgeprüfte wissenschaftliche Publikationen aus, das als offene Plattform durch Bibliothekare für Autoren bereitgestellt wird?

Was für Musiktitel im Internet funktioniert, sollte dem Prinzip nach auch für wissenschaftliche Artikel praktikabel sein. Bibliotheken könnten den Autoren dafür Software bereitstellen, die über eine .exe-Datei auf jedem Desktop installiert werden kann. Grundsätzlich müssen die Services, die vorwiegend zentral aufgebaut werden, vor dem Hintergrund von e-Science und Grid auf ihre Effektivität und Skalierbarkeit hin überprüft werden. Schon heute wird die Schlagwortnormdatei kooperativ erstellt, warum sollte das für viele andere Dienste nicht möglich sein. Gerade für das föderalistische

Deutschland bietet das Internet als Netzwerk ein brauchbares Modell, Bibliotheken könnten hier in der Zukunft zu den Vorreitern praxisrelevanter Anwendungen gehören.

Bausteine der zukünftigen Entwicklung von lokalen Services

Das Arbeitsprogramm für eine Universitätsbibliothek könnte die folgenden Bausteine beinhalten:

Gemeinsame Erarbeitung eines qualifizierten Service-Katalogs durch die Bibliotheksleitung in enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern

Der Katalog ist für den Nutzer gedacht und soll in der Endfassung nicht eine Auflistung aller bibliothekarischen Tätigkeiten wie Auswahl, Erwerbung und Katalogisierung beinhalten, sondern vielmehr das extern angebotene Produkt, das den Nutzer interessiert, beispielsweise das Literaturangebot in der lokalen Fachbibliothek. Bibliotheksleitung und Mitarbeiter müssen zusammen ein neues Verständnis von Services erarbeiten, das die Dienste aus den Augen der Nutzer betrachtet und analysiert.

Ein mögliches Szenario ist die Einberufung einer Steuerungsgruppe aus Direktion und Mitarbeitern, die wiederum koordinierend einzelne thematische Arbeitsgruppen steuern. Diese Form der Organisation wurde an der UB Bielefeld als geeignet zur Durchführung des Prozesses angesehen.²⁶ Auf diese Weise sind insgesamt circa 50 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Prozess eingebunden, etwa 30 Prozent des gesamten Personals. Zurzeit liegen etwa 200 Produktblätter zu allen Services der Bibliothek aus den Arbeitsgruppen vor, die nun in einer kleinen Redaktionsgruppe bearbeitet werden.²⁷ Abbildung 3 auf Seite 373 zeigt ein Produktblatt, wie es als interne Fassung (das heißt vor der geplanten Veröffentlichung) an der UB Bielefeld erstellt wurde.

Die Erarbeitung des Katalogs ist die Grundlage für einen weiteren Schritt, der auch Rückwirkungen auf die internen Geschäftsprozesse haben kann. Dabei müssen Prioritäten für zukünftige Services und ihre Ausgestaltung festgelegt werden, was auch zur Modifizierung bestehender Tätigkeiten und zur Verlagerung von Ressourcen führen kann. Auch dieser Schritt sollte, unter Vorgabe der Direktion, gemeinsam mit den Mitarbeitern erfolgen.

Durchführung einer prospektiven Analyse von Kundenbedürfnissen mit Marktforschungsinstrumenten

Die Conjoint-Analyse ist eine in der Wirtschaft eingeführte Methode der Kaufverhaltensforschung und wird zurzeit als Pilotprojekt durch die DFG für den Bibliotheksbereich an der Universität Bielefeld erprobt.²⁸ Sie ist ein geeignetes Mittel, um den durch die Bibliothek als Anbieter erstellten Service-Katalog bereits in der Planung mit den Wünschen und Vorstellungen der Kunden abzugleichen und zusammenzuführen. Endergebnisse des Projekts werden Anfang des Jahres 2006 veröf entlicht.

Analyse der lokalen Ressourcen und Setzen von Schwerpunkten

Bei der Erstellung des Service-Katalogs sind neben den öf entlichen, inhaltlichen Beschreibungen für die Nutzer auch interne Faktoren zu berücksichtigen. Der beste Katalog hilft nicht weiter, wenn er sich aus Kostengründen nicht verwirklichen lässt. Zusätzliche Mittel sind für den Dauerbetrieb nicht zu erwarten, neue

oder veränderte Services müssen daher durch die Verschiebung von Aufgabenschwerpunkten und die Verlagerung von Ressourcen abgedeckt werden.

Weiterentwicklung von Bibliotheksleitung und Mitarbeitern

Sowohl die Direktion als auch alle Mitarbeiter müssen sich immer wieder bewusst machen, dass die Akzeptanz durch Wissenschaftler und Studierende letztlich die Existenz der Bibliothek rechtfertigt. Alle Entscheidungen und Maßnahmen auf der strategischen und operationalen Ebene sind daher kontinuierlich zu hinterfragen, ob sie aus Sicht der Nutzer tatsächlich einen Mehrwert versprechen. Diese Bewusstseinsveränderung ist schwer in einer Fortbildung zu erlernen, sie muss über einen langen Zeitraum durch die Direktion vorgelebt und die Mitarbeiter gelebt werden. Die Bibliotheksleitung ist auch gefragt, wenn es um die Schaffung einer Innovationskultur innerhalb der Bibliothek geht, indem Vorschläge nicht nur nach Geschäftsgängen und Zuständigkeiten geprüft, sondern Kreativität und Spontaneität gewürdigt und konstruktiv aufgegriffen werden.

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen müssen zukünftig noch wesentlich stärker für unterschiedliche Dienste eingesetzt werden. Die persönliche Bereitschaft dafür ist zumeist vorhanden, fachliche Kompetenzen sollten durch Fortbildungsangebote vermittelt werden. Die Flexibilität des Mitarbeiterinsatzes wird gerade auch das mittlere Management vor erhöhte organisatorische Anforderungen stellen, die im Bedarfsfall ebenfalls durch Fortbildungsangebote abgedeckt werden sollten.

Einbindung externer Service-Anbieter

Die Fokussierung auf Services anstelle der internen Tätigkeitsfelder und Geschäftsgänge erlaubt auch die Hereinnahme von externen Dienstleistern, ohne dass dies für den Nutzer erkennbar sein muss. Abrechnungsverfahren für zukünftiges Pay-per-View oder digitale Services wie RSS-Feed können zukünftig ebenso eingebunden werden wie externe Suchmaschinen oder Literaturversorger für Spezialbereiche in der Erwerbung.

Zusammenfassung und Ausblick

Die Arbeitsformen von Wissenschaftlern und Studierenden mit wissenschaftlicher Information haben sich mit dem Auf-

kommen des Internet grundlegend verändert. Unverändert geblieben sind ihre Grundbedürfnisse nach umfassendem, schnellem und möglichst freiem oder doch kostengünstigen Zugriff auf Literatur und Daten. Die Bibliotheken 2007 stellen dazu ihre bisherigen Recherchesysteme auf moderne Suchmaschinentechnologie um. Sie kombinieren lokale Dienste mit externen Angeboten, die von einzelnen Bibliotheken, einem weiterentwickelten deutschen Vascoda-Dienst oder auch kommerziellen Suchmaschinen kommen können, die heute Scholar Google und Scirus heißen. Bibliotheken verstärken dabei ihre Entwicklungsbestrebungen zur intelligenten inhaltlichen Filterung von Informationen und arbeiten dazu eng mit der wissenschaftlichen Community zusammen.

Digitale Services in 2007 *versorgen* nicht länger die Nutzer, *siestellen* Dienste bereit. Wissenschaftler und Studierende entscheiden selber, welchen Dienst sie in welcher Form nutzen möchten, sei es

Eine lokale Bibliothek erstellt einen Service-Katalog, der auf die jeweilige Klientel abgestimmt ist und entscheidet anschließend, ob sie einzelne Dienste selber entwickelt und anbietet oder ob sie externe Dienste hereinnimmt.

über das zentrale Service-Portal mit einer Dienste-Kombination oder seien es einzelne Dienste, die individuell auf dem Desktop oder einem Pocket-PC eingerichtet werden. Die Bibliothek garantiert die Qualität dieser Dienste, sie pflegt sie und steht bei Bedarf zur Beratung bereit.

Die Serviceentwicklung wissenschaftlicher Bibliotheken in 2007 orientiert sich nicht länger alleine an einem tradierten bibliothekarischen Nutzungsverständnis, sondern berücksichtigt die allgemeine Serviceentwicklung, die im Internet stattfindet. Sie adaptiert sinnvolle Grundmuster und kombiniert sie mit speziellen Qualitäten, die sich aus den Arbeitsformen der Wissenschaftler und Studierenden ergeben.

Die Kooperation von Bibliotheken muss für 2007 national und international neu organisiert werden. Anstelle einer Ansammlung von lokalen, singulären Komplettangeboten und zentralisierten Portalen ist für 2007 eine Verflechtung und Vernetzung von Diensten gefragt. Diese können auch überregional, national oder sogar international angeboten

21 Am 9. November 2004 wurde das e-Science-Förderprogramm des BMBF veröf entlicht (www.pt-it.de/in/escience).

22 Weitere Dienste sind auf den folgenden Bibliotheksseiten verzeichnet: www.hsu-bibliothek.de/mylibrary; <http://mylibrary.cornell.edu/MyLibrary/Main>

23 Siehe dazu auch den Artikel »Fachbesuch in der Heimat von QuestionPoint« von Fabienne Kneifel in BUB 57(2005)04, Seite 301–306

24 QuestionPoint Projektseite: www.questionpoint.org; UB Frankfurt/Main: www.ub.uni-frankfurt.de/questionpoint/question.htm; SUB Göttingen: www.sub.uni-goettingen.de/0_fragen.html

25 www.uni-tuebingen.de/pol/bibmenu.htm; www.tub.tu-harburg.de/1.html; eine Übersicht auf RSS-Feeds von Bibliotheken findet sich hier: www.lisfeeds.com

26 Der in Bielefeld unter dem Titel »Aufgabenanalyse« laufende Prozess wurde im Juli 2004 auf einer Gesamtmitarbeiterversammlung initiiert. Die Steuerungsgruppe umfasst neben Direktor und stellvertretendem Direktor neun Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die auf Vorschlag der Gesamtmitarbeiterchaft durch die Direktion ernannt wurden. Beteiligt als Beobachter sind außerdem von Beginn an der nichtwissenschaftliche und der wissenschaftliche Personalrat der Universität.

27 Diese Gruppe besteht aus je einem Mitglied einer Arbeitsgruppe (insgesamt vier Personen) und wird durch den stellvertretenden Direktor koordiniert.

28 Vgl. Anm. 5

werden. Für Deutschland wäre ein erster Schritt der Aufbau eines »Gelbe Seiten«-Verzeichnisses für Dienste im Bereich der wissenschaftlichen Information. Die primäre Zielgruppe wären Bibliotheken und andere Anbieter wissenschaftlicher Informationsdienste.

Eine zentrale Anbindung wäre möglich, zum Beispiel bei Vascoda, dem Digital Library Forum oder dem Kompetenznetzwerk Bibliotheken. Eher zu empfehlen wäre der kooperative Aufbau einer Plattform, die im Sinne von Wikis und Weblogs dezentral gepflegt wird. Lediglich gewisse Standards wären zu definieren. Verzeichnete Dienste können kostenfrei oder gegen Gebühr angeboten werden, abhängig auch davon, ob ihre Entwicklung öffentlich gefördert wurde oder nicht. Das Internet hat Konzepte wie »powered by XY« oder »provided by ABC« eingeführt. Diese können durch Bibliotheken kreativ angewendet werden. Eine lokale Bibliothek erstellt dann einen Service-Katalog, der auf die jeweilige Klientel abgestimmt ist und entschei-

Die wissenschaftlichen Bibliotheken 2007 haben die Möglichkeit, ein modernes, flexibles und dazu dezentral organisiertes System der Service-Bereitstellung aufzubauen.

det anschließend, ob sie einzelne Dienste selber entwickelt und anbietet oder ob sie externe Dienste hereinnimmt.

Die Deutsche Forschungsgemeinschaft unterhält seit vielen Jahren das System der überregionalen Literaturversorgung durch Sondersammelgebietsbibliotheken. Die wissenschaftlichen Bibliotheken 2007 haben die Möglichkeit, ein modernes, flexibles und dazu dezentral organisiertes System der Service-Bereitstellung aufzubauen. Dieses würde sowohl dem föderalistischen Gedanken der Bundesrepublik, der Grundstruktur des Internet und neuerdings dem Anspruch von technischen Grid-Systemen entsprechen. Gefragt ist ein grundsätzliches Umdenken der Verantwortlichen in den einzelnen Bibliotheken, überregionalen Zentren und bei Förderorganisationen. Die Realisierung ist möglich, wenn man nicht länger auf tradierte Servicekonzepte setzt, die den Anbieter in den Mittelpunkt stellen. Services vom Nutzer her denken wird damit mehr als ein Schlagwort: Es öffnet den Blick für grundsätzlich neue Strukturen bibliothekarischer Dienste auch auf nationaler Ebene.

Christian Hasiewicz

Mehr Mut zu neuen Angeboten

Digitale Dienste in Öffentlichen Bibliotheken – Erwartungen und Möglichkeiten

Einleitung

Unsere Welt ist digital geworden. Wörter wie Download, Megapixel oder Gigabyte haben ihren Einzug in den allgemeinen Sprachgebrauch gehalten, die Suchmaschine Google hat es gar zum Verb gebracht: »Gegoogelt«, also via Internet nach Informationen über eine Person recherchiert, wird sowohl von Jugendlichen vor einem Rendezvous wie auch von Personalreferenten vor Einladung eines Jobkandidaten.

Man telefoniert über das Internet (»Voice over IP«), man erledigt seine Bankgeschäfte und Einkäufe elektronisch, ja, in einer Reihe von Werbespots für den größten deutschen Internetanbieter behaupten dessen Kunden gar, *sideben* online. Wie dem auch sei: Die technologische Entwicklung mit ihren Möglichkeiten, insbesondere des World Wide Web, prägt das Leben in vielen Bereichen, so auch das Verständnis des Einzelnen für Dienstleistungsqualität, die sich im Internet durchaus doppelbödig zeigt. Einerseits ist man als Internetnutzer gewohnt, mehr selbst zu erledigen (Online-Banking und die Verbindungsrecherche der Bahn über Internet sind nichts anderes als Verlagerung der Dienstleistung vom Anbieter auf den Kunden), zugleich gibt es aber auch die »Belohnung« in Form einer unmittelbaren Reaktion: Das Geld wurde überwiesen, die Bahnverbindung wurde gefunden.

Auch bei Google wird man belohnt – irgendetwas findet man immer, wenn auch vielleicht nicht das Gesuchte; nicht von ungefähr hat die Suchmaschine einen Button »Auf gut Glück«. Die einfache Bedienbarkeit dieser weltweit meistgenutzten Informationsschnittstelle weckt nach wiederholter Nutzung die implizite Erwartung, dass alle anderen Zugänge zu Informationen ebenso leicht handhabbar sein mögen. Sich durch systematische Kataloge wie Yahoo zu klicken ist für viele »out«.

Man mag als Informationsspezialist angesichts eines solchen Nutzungsverhaltens einen Mangel an Medienkompe-

tenz konstatieren und über Gegenstrategien nachdenken. Zunächst einmal gilt aber: Die Menschen, die von der heutigen, vermeintlich so einfachen und dann doch irgendwie sehr komplizierten, digitalen Umwelt geprägt werden, sehen Bibliotheken mit anderen Augen! So wie die kundenorientierte Gestaltung moderner Buchhandlungen auch die Erwartungen an Bibliotheken steigert, ein entsprechendes Ambiente zu schaffen, so setzen moderne Internetangebote einen Standard bei Servicequalität und Bedienbarkeit, der auch die Maßstäbe beeinflusst, die an entsprechende Bibliotheksangebote gelegt werden – selbst wenn nicht alle Kunden mit so hohen Ansprüchen in die Bibliothek kommen. Aber so wie die wenigsten Menschen das Handbuch zur Software lesen, sondern diese lieber direkt ausprobieren, so gibt es auch die illegitime Erwartung des von der Informationsflut gestressten Bibliothekskunden, die Bibliothek möge sich ebenfalls gleichermaßen explorativ erschließen lassen.

Die Erwartung von außen und die Konkurrenz, in der Bibliotheken heute stehen (Warum wurde »Search inside the Book« von Amazon entwickelt und nicht von Bibliotheken?), ist die eine Seite. Das andere sind die verführerischen Möglichkeiten und Chancen, die sich für Bibliotheken durch die »neuen« Medien ergeben. Online-Datenbanken zu diversen Themen, virtuelle Expertennetzwerke, Kommunikation mit Bibliothekskunden via E-Mail und Chat – das alles erweitert den Spielraum der Bibliothek und bietet die Chance, sich als Akteur in der Informationsgesellschaft zu positionieren, der die digitalen Möglichkeiten nutzt und bereitstellt.

Grundausrüstung für das digitale Zeitalter

Fragt man nach dem Status quo des Entwicklungsstands, lässt sich zunächst sagen: Die Öffentlichen Bibliotheken haben in den letzten fünf Jahren die elektronische Herausforderung durchaus angenommen. Die Phase dessen, was man als »Bibliotheksautomatisierung« bezeichnet, die Umstellung der bibliothekarischen Geschäftsprozesse auf EDV und die Überführung der Katalogdaten in digitale Form, kann man als weitgehend abgeschlossen bezeichnen. Die Grundausrüstung für das digitale Zeitalter – Webauftritt, Opac, E-Mail-Erreichbarkeit und Internetzugänge – ist da.

Die Basis dafür wurde in Initiativen der technischen Ausstattung und der