

## Auskunftsdiens

Noch in den siebziger und achtziger Jahren war Auskunfts- und Informationsdienst auch ein Thema in der Bibliothekstheorie. Als auch konzeptionell gründlich zu beackertes Feld hat sich dieser Bereich bibliothekarischer Tätigkeit jedoch nie durchsetzen können. Im Gegenteil, das theoretische Interesse erlahmte, und das Positionspapier »Bibliotheken 93« geht in wesentlichen Punkten hinter den vor zwanzig Jahren erreichten Stand zurück. Gerade im Bereich Informationsvermittlung haben aber Bibliotheken Trümpfe, die sie ausspielen sollten. Allerdings bedarf es dazu einer durchdachten Konzeption und einer bundesweit tätigen Kooperation.

### Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes

Hermann Rösch

300,- / 2

#### Der alte Hut

Man schrieb das bewegte Jahr 1968, als *Horst Ernestus* unter dem Titel »Auf dem Wege zum Auskunftsdiens« einen wegweisenden Beitrag zu dem in Deutschland bis dahin kaum beachteten Thema veröffentlichte<sup>1</sup>. Das theoretische Inter-

Planungen und stringente Organisation zugrunde. Das theoretische Interesse an Konzepten eines geplanten und organisierten Informationsdienstes ist mittlerweile weitgehend erlahmt.

Gegen Ende der neunziger Jahre aber gibt es vielerlei Gründe, die Auseinandersetzung um bibliothekarische Informa-

Benutzerorientierung muß darin bestehen, daß im Dienstleistungsbetrieb Bibliothek Produkte erstellt werden, die von den Benutzern bzw. Kunden tatsächlich benötigt werden. Die Dienstleistung wird also nicht bedarfsunabhängig erbracht, sondern nach Marketingmethoden am Bedarf der Benutzer ausgerichtet und immer wieder angepaßt. Der Paradigmenwechsel hat folgende Konsequenzen:

- Die bibliothekarischen Kernfunktionen *Bestandsaufbau* und *Bestandserschließung* werden ergänzt um die bis dahin allenfalls unterentwickelte Funktion *Bestandsvermittlung*. Statt der traditionellen Termini sollten im Zeitalter elektronischer Medien und weltweiter Netze eher die Bezeichnungen *Informationssammlung*, *Informationerschließung* und *Informationsvermittlung* treten.

- Bestandsaufbau und -erschließung, also Informationssammlung und -erschließung erfolgen in Abhängigkeit von der Informationsvermittlung.

Übergeordnetes Ziel muß der bestehende oder mittels Öffentlichkeitsarbeit und Werbung zu steigende Benutzerbedarf sein. Davon ausgenommen sind natürlich Informationseinrichtungen/Bi-

Passive, vor allem aber aktive und funktionale Informationsdienstleistungen sind, wenn überhaupt, Domäne von Spezialbibliotheken und Dokumentationsstellen.

esse an angloamerikanischen Vorbildern des »Reference and Information Service« war damit geweckt.

Vor allem in den siebziger und frühen achtziger Jahren hat die Beschäftigung mit dem bibliothekarischen Informationsdienst in der deutschen Bibliothekstheorie eine größere Rolle gespielt. *Brunhilde Lewe*<sup>2</sup>, *Hans Peter Thun*<sup>3</sup> und andere gehörten zu den Propagandisten moderner Informationsdienstleistungen in Bibliotheken.

Allen Bemühungen zum Trotz setzte sich die erfolgreiche amerikanische Praxis benutzerorientierter Dienstleistungsangebote in deutschen Bibliotheken bis heute kaum durch. Zumindest in Deutschland scheint der »Weg zum Auskunftsdiens« deutlich steiniger zu sein als anderswo<sup>4</sup>.

Passive, vor allem aber aktive und funktionale Informationsdienstleistungen sind, wenn überhaupt, Domäne von Spezialbibliotheken und Dokumentationsstellen. Und auch in solchen Einrichtungen liegen derartigen Angeboten nicht immer konzeptionelle Überlegungen, ausgereifte

tionsdienstleistungen mit voller Energie wieder aufzunehmen und praktikable Konzeptionen zu entwickeln.

#### Die aktuelle Situation: Neue Rahmenbedingungen

In der sich entwickelnden Informationsgesellschaft haben sich für alle Bereiche des Informationswesens veränderte Parameter ergeben. Die rasanten technischen Fortschritte der Telekommunikation und der digitalen Speicherung von Informationen machen die Information – nach Boden, Arbeit und Kapital – zum vierten Produktionsfaktor. Der Übergang von der Industriegesellschaft zur Dienstleistungsgesellschaft, als deren hochentwickelte Sonderform die Informationsgesellschaft gelegentlich bezeichnet wird, fordert auch im gesellschaftlichen Subsystem Bibliothekswesen deutliche Veränderungen. Der damit zusammenhängende Paradigmenwechsel ist als Übergang von der bloßen Bestandsorientierung zur Benutzerorientierung bzw. Kundenorientierung zu bezeichnen.

1 Vgl. Horst Ernestus: Auf dem Wege zum Auskunftsdiens. In: Die Öffentliche Bibliothek. Berlin 1968, S. 91–108

2 Vgl. Brunhilde Lewe: Auskunftsdiens in Öffentlichen Bibliotheken. In: BuB 36(1984)1, S. 16–23

3 Vgl. etwa Hans-Peter Thun: Der Informationsdiens der Öffentlichen Bibliothek. Berlin 1971

4 Diesen Verdacht hegte Brunhilde Lewe bereits 1984. Vgl. Lewe 1984, S. 16

bibliotheken von übergeordneter oder spezieller kultureller Bedeutung mit Archivfunktion, wie zum Beispiel die nationalen und regionalen Pflichtbibliotheken oder bestimmte Spezialbibliotheken.

#### *Schwerpunktverlagerung*

In diesem Modell führt der Paradigmenwechsel zur Akzentverlagerung von der Inputseite und der Bearbeitung hin zur Outputseite. Input und Aufbereitung sind Größen, die vom Output her bestimmt werden. Der Output wiederum, abhängig vom Informationsbedarf, dem Informationsverhalten, der konkreten Informationsnachfrage, ist keine konstante Größe, sondern ein in dynamischen Prozessen beeinflussbarer Faktor. Das heißt nichts anderes, als daß die Nachfrage nach dem Produkt Informationsdienstleistung durch Marketing, durch Werbung gesteigert oder gesenkt werden kann.

Die reale Situation in den Bibliotheken aber ist vielerorts gekennzeichnet durch knappe Mittel, Personalabbau und Benutzer, die entweder fluchend Schlange stehen oder die Bibliothek meiden. Da mag die Forderung nach zusätzlichen Dienstleistungen mit Kopfschütteln quittiert werden. Zweifelsohne aber liegt dennoch eine Situation vor, in der die Bibliotheken mächtig unter Druck geraten und zum Handeln, zur Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen gezwungen sind, wenn sie nicht Spielball der Entwicklung werden wollen.

#### Die Herausforderungen der Informationsgesellschaft

Welches sind die konkreten »Bedrohungen«, die das Bibliothekswesen zur Neuorientierung zwingen, wenn es denn in der vernetzten Informationsgesellschaft eine nennenswerte Rolle spielen will?

#### *Herausforderung durch elektronische Medien*

Da ist zum einen die Öffnung gegenüber den elektronischen Medien. Ausgerechnet da ließe sich antworten, daß in Deutschland die Bibliotheken den Internet-Zug ja wohl mit als erste bestiegen haben. Auch CD-Roms gehören längst zum selbstverständlichen Sammelgut von wissenschaftlichen wie Öffentlichen Bibliotheken.

Aber allein die Integration neuer Medien in die alten Geschäftsgänge und Dienstleistungsprofile reicht nicht. Neue Medien erfordern auch neue Aufbereitungsformen und neue Dienstleistungen.



Hermann Rösch, Prof. Dr. phil., geboren 1954, studierte Germanistik und Sozialwissenschaften in Bonn, 1982–1984 Bibliotheksreferendar, bis 1997 stellvertretender Leiter der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung, seither Professor an der Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen, dort verantwortlich für den Bereich Informationsmittel und Informationsdienstleistungen. Anschrift: Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen, Claudiusstraße 1, 50678 Köln; E-Mail Hermann.Roesch@fh-koeln.de

Einzelne Wissenschaftszweige können ihre Kommunikation und den Austausch von Forschungsergebnissen über E-Mail, elektronische Diskussionsforen und elektronische Publikationen abwickeln. Die Gefahr, daß dies ohne Beteiligung der Bibliotheken geschieht, ist nicht gering. Aspekte der Langzeitsicherung, der nachvollziehbaren Erschließung und der Bereitstellung elektronisch gespeicherter Informationen werden dabei allerdings mißachtet. Hier gilt es für die Bibliotheken, Dienstleistungsangebote zu entwickeln, die auf die Akzeptanz der Kunden, der Wissenschaftler treffen.

Professionelle Informationsspezialisten in den Bibliotheken müssen die Kunden/Benutzer davon überzeugen, daß die bibliothekarischen Dienstleistungen erst dazu führen, daß Datenbank-Recherchen nicht nur zu irgendwelchen Ergebnissen führen, sondern ein Höchstmaß an präziser Information, ein Minimum an Ballast und ein Optimum an Zeitersparnis ermöglichen.

Zu den Hauptaufgaben bibliothekarischer Arbeit werden die Moderation digitaler Informationen und die Navigation in externen und intern vorgehaltenen Informationssammlungen gehören. Aktive Informationsvermittlung durch die In-

formationsagentur Bibliothek ist die den neuen Medien und Zugriffsmöglichkeiten der Informationsgesellschaft angemessene Funktionalität moderner Bibliotheken.

Wenn die Bibliotheken auf diese Herausforderung nicht reagieren, werden diese Aufgaben von anderen Einrichtungen oder Anbietern übernommen und die Bibliotheken könnten innerhalb weniger Jahrzehnte zu Buchmuseen degenerieren.

#### *Herausforderung durch neue Steuerungstechniken*

Die bereits eingeleitete Globalisierung der Hochschulhaushalte und die Budgetierung der Haushalte Öffentlicher Bibliotheken bieten den Bibliotheken eine Reihe von Chancen, bergen aber auch nicht geringe Gefahren. Dienstleistungen können verkauft werden und deren Erträge reinvestiert werden. Der Anreiz wächst, Dienstleistungen nicht nur unabhängig vom Bedarf bereitzustellen, sondern am Kundenbedarf zu orientieren und damit Nachfrage sowie Ertrag zu steigern. Diese Strukturen sollten also zu größerer Autonomie und Flexibilität, zu prinzipiell output-orientierten Konzeptionen führen.

Selbstverständlich werden sich Bibliotheken niemals durch marktconformes Verhalten auch nur ansatzweise refinanzieren können. Und genau darin liegen die Gefahren der neuen Steuerungsmodelle. Wenn nämlich zum Beispiel in den Hochschulen der Egoismus der Lehrstuhlinhaber bei der Etatverteilung ausschlaggebend werden sollte, werden die Hochschulbibliotheken das Nachsehen haben. Fachbereiche oder Ordinarien könnten sich gegenseitig darüber verständigen, den Kaufetat der Bibliothek

#### Aufbereitung und die Vermittlung von Informationen sind die Stärken der Bibliotheken, und diese Trümpfe müssen ausgespielt werden.

zu dezimieren und die gewonnenen Mittel untereinander aufzuteilen. Teure Nachschlagewerke und CD-Roms im eigenen Vorzimmer sind schließlich allemal bequemer als außerhalb. Damit wäre auf Dauer die Planungssicherheit und schließlich die Funktionalität der klassischen Universitätsbibliothek ernsthaft in Frage gestellt.

Um diese Gefahr zu vermeiden, müssen die Hochschulbibliotheken ihre Unverzichtbarkeit durch erweiterte Dienstleistungsangebote unter Beweis stellen. ▶

Also auch hier: Kunden-, benutzerorientierte Dienstleistungsangebote schaffen die nötige Akzeptanz, die erst Fortbestand und Fortentwicklung der Bibliothek garantieren. Die Defizite bestehen für die meisten Menschen nicht in mangelndem Zugang zu Informationsangeboten, sondern in der geringen Transparenz. Aufbereitung und Vermittlung der Informationen sind die Stärken der Bibliotheken, und diese Trümpfe müssen ausgespielt werden.

#### *Herausforderung durch einen veränderten Informationsbedarf und verändertes Informationsverhalten*

Die zur Zeit erkennbaren Trends der beginnenden Informationsgesellschaft signalisieren einen stark veränderten Informationsbedarf und ein deutlich steigendes Anspruchsniveau der Benutzer und Kunden. Die Erschließungstiefe bibliothekarischer Metainformationen wird in wachsendem Maße als unzureichend empfunden. Referenzierende Katalogdatenbanken, die allenfalls die Stichwörter von Sachtiteln und deren

ded Services« anbieten<sup>6</sup>: Fach- und Informationsspezialisten analysieren zunächst die Problemstellung des Kunden, sie beschaffen die Informationen nicht nur, sondern bereiten diese zusätzlich unter problemspezifischen Aspekten auf. Die Zielinformationen werden anwendungsbezogen aufbereitet und verdichtet.

Oft reicht den Kunden die bloße Vermittlung der recherchierten Informationen nicht. Sie verlangen darüber hinaus deren Verdichtung zu anwendbaren Informationen. Insbesondere beim Transfer wissenschaftlicher Ergebnisse und fachspezifischer Informationen in stärker anwendungsorientierte Bereiche spielt die inhaltliche Verdichtung, die fachsprachliche Übersetzung, die wirkungsbezogene Aufbereitung von Rechercheergebnissen eine wesentliche Rolle.

In diesem Zusammenhang spricht man von sogenannten funktionalen Informationsdiensten<sup>7</sup>. Voraussichtlich werden selbst solche Bibliotheken und Informationseinrichtungen, welche die Entwicklungsmöglichkeiten der Informationsgesellschaft optimal genutzt haben, nicht den gesamten Bedarf an

gelungen ist, Bundesregierung und Parlamentsfraktionen auf die mancherorts katastrophale Situation der Bibliotheken hinzuweisen, stehen die Zeichen dafür doch gar nicht schlecht.

#### Informationsdienst heute: die Theorie

Im KGSt-Gutachten von 1973 findet zum ersten Mal der Begriff »Informationsdienst« Verwendung. Informationsdienst wird zu den Kernfunktionen der Öffentlichen Bibliothek gezählt, die in Zukunft verstärkt auszubauen sei. Gefordert wird die planmäßige Organisation des Informationsdienstes, dem sowohl passive wie aktive Dienstleistungen (Aufbau von Ausschnittsammlungen zu aktuellen Themen; Anlage von speziellen Informationskarteien...) zugerechnet werden. Neben bestandsbezogenen Auskünften werden ausdrücklich auch vermittelnde Auskünfte zum Aufgabenprofil gerechnet.

Im Bibliotheksplan 1973 werden hinsichtlich des Informationsdienstes analoge Forderungen für die wissenschaftlichen Bibliotheken artikuliert. Darin wird unter anderem die Vermittlung von »Informationen und Literatur« als »wesentliche Voraussetzung für die Entwicklung der Wissenschaft, des gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und politischen Lebens« bezeichnet. Ein außerordentliches Wachstum des Informationsbedarfs wird prognostiziert, und ohne weiter ins Detail zu gehen, heißt es schließlich:

»Ein gut funktionierender, umfassender Literatur- und Informationsdienst ist eine wichtige Gemeinschaftsaufgabe, die Bund, Länder, Kreise und Gemeinden, Gemeindeverbände und die gesellschaftlichen Gruppen gemeinsam zu erfüllen haben<sup>8</sup>.«

#### *Rückschritte*

Das Strukturpapier »Bibliotheken 93« fällt hinsichtlich des Informationsdienstes hinter die bereits zwanzig Jahre zuvor formulierten Einsichten zurück<sup>9</sup>. Auch

»Bibliotheken 93« fällt hinsichtlich des Informationsdienstes hinter die bereits zwanzig Jahre zuvor formulierten Ziele zurück. Redundanz und Doppelarbeit scheinen offenbar niemanden zu stören.

Zusätzen für die Volltextsuche bereithalten, enttäuschen solche Benutzer, die im Internet oder auf CD-Rom substanzreichere Datenbanken kennengelernt haben. Referenzen müssen mit Volltexten, Daten und Fakten kombiniert werden, um zukünftig konkurrieren zu können. Dies aber führt sukzessive zur Konvergenz der verschiedenen Segmente des Informationswesens.

In betrieblichen Zusammenhängen sind Archiv, Bibliothek, Dokumentation und Informationsvermittlung schon jetzt häufig zu einer Einheit zusammengewachsen. Dort interessiert die Information, nicht aber, unter welcher Leitidee eine Information gesammelt und aufbereitet wurde.

Zu verzeichnen ist ferner eine deutlich wachsende Nachfrage nach bewerteten, aggregierten, problemspezifisch gruppierten und gewichteten Informationen<sup>5</sup>. Moderne Managementstrategien lassen erwarten, daß auch in Deutschland Unternehmen zukünftig ihren wachsenden Informationsbedarf decken werden, in dem sie externe Informationskompetenz in Anspruch nehmen.

Den Trend zum Outsourcing von Informationsbeschaffung und -versorgung der Betriebe können Bibliotheken sich zu Nutze machen, in dem sie »Value Ad-

funktionalen Informationsdienstleistungen auf allen Anspruchsniveaus decken können. Umfassende Dienstleistungen werden auch dann den kommerziellen Informations- und Beratungsagenturen vorbehalten bleiben.

#### *Stellenwert erhöhen*

Informationsdienst, Informationsvermittlung in allen Varianten aber muß in Zukunft einen deutlich höheren Stellenwert innerhalb der bibliothekarischen Tätigkeit erhalten. Nur dann können die Bibliotheken den Anforderungen der Informationsgesellschaft und der größeren Selbstverantwortung in Hochschule und Kommune gerecht werden.

Wenngleich die personellen und materiellen Rahmenbedingungen der Bibliotheken gegenwärtig keine besonders günstigen sind, so sollten die Rationalisierungseffekte, die sich durch Einsatz der EDV etwa im Ausleihbereich oder durch Fremddatenübernahme ergeben, wenigstens einigen Spielraum zur Übernahme erweiterter oder neuer Dienstleistungen bringen.

Mit allem Nachdruck müssen die Unterhaltsträger von dieser Notwendigkeit überzeugt werden. Nachdem es den Studenten (!) im Streik des Herbstes 1997

5 Vgl. Thomas Seeger: Zur Entwicklung der Information und Dokumentation. In: Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation in Deutschland. 3. Aufl. Bd. 1. München u.a. 1990, S. 9–59; hier S. 53. Und vgl. Hans-Jürgen Manecke, Thomas Seeger: Zur Entwicklung der Information und Dokumentation in Deutschland. In: Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 4. Aufl. 1997, S. 16–60

6 Vgl. Karl Wilhelm Neubauer: Arbeitsteilung zwischen Wissenschaftlichen und Öffentlichen Bibliotheken bei der elektronischen Informationsversorgung. In: BuB 47(1995)9, S. 792–797; hier S. 797: »Fast alle Bibliothe-

hier werden die Funktionen und Leistungsmerkmale der einzelnen Bibliothekstypen nach vier Funktionsstufen aufgelistet. Für die Öffentlichen Bibliotheken der ersten beiden Funktionsstufen, also für kleinere und mittlere Stadtbibliotheken sowie für Zentralbibliotheken großstädtischer Zentralbibliotheken wird ausdrücklich ein grundlegender und aktueller Informations- und Auskunftsdiens gefordert.

Substantiell werden dem Informationsdiens in Öffentlichen Bibliotheken passive wie aktive Dienstleistungen zu-

zentren und Informationsvermittlungsstellen ist offenbar nicht vorgesehen, wie überhaupt den Ausführungen zum Informationsdiens keine Konzeption zugrunde liegt.

Welcher Art die von den Hochschulbibliotheken angebotenen Dienstleistungen sein sollen oder können, wird nicht reflektiert. Stillschweigend wird davon ausgegangen, daß es sich ohnehin nur um passive Informationsdienstleistungen im Sinne des traditionellen Auskunftsdiens handeln kann. Die Möglichkeit, aktive oder funktionale Informations-

Es sollte ein Informationsverbund entstehen, der die Informationsvermittlung auf der Grundlage von Kooperation ermöglicht.

gerechnet. Herausgehoben wird auch die Benutzerorientierung. Dienstleistungen sollen sich nicht nur am Bedarf der Benutzer orientieren, die Bibliothek soll darüber hinaus mit ihren Angeboten auf die Zielgruppen zugehen<sup>10</sup>. Näher erläutert wird dieser Kerngedanke eines Bibliotheksmarketings leider nicht.

Hinsichtlich der wissenschaftlichen Bibliotheken (Bibliotheken der dritten und vierten Stufe) sind die Ausführungen zum Informationsdiens hingegen äußerst spärlich. Immerhin wird ein besonderer Ausbaubedarf für sogenannte »Informationszentren« in den Hochschulbibliotheken konstatiert. Darin sollen »gedruckte und elektronische Auskunftsmitel über (!) Literatur- und Faktendatenbanken« angeboten werden<sup>11</sup>.

Außerhalb der Informationszentren sollen »Informationsvermittlungsstellen« bestehen, über die Recherchen in elektronischen Datenbanken für Benutzer durchgeführt werden. Eine organisatorische Verbindung zwischen Informations-

dienstleistungen zu offerieren, wird nicht in Betracht gezogen.

Selbst bezüglich wissenschaftlicher Spezialbibliotheken ergibt sich für die Autoren von »Bibliotheken 93« kein anderes Bild. Es wird eingeräumt, daß in Spezialbibliotheken neben »Literaturvermittlung« »gleichwertig Aufgaben der Information und Dokumentation« treten<sup>12</sup>. Diese aber bestehen demnach wesentlich aus »Fachrecherchen für Benutzer mit Hilfe elektronischer Informationssysteme«.

Damit sind allenfalls passive Informationsdienstleistungen gemeint. Im übrigen sollen solche Fachrecherchen ja auch in den Wissenschaftlichen Allgemeinbibliotheken über die Informationsvermittlungsstellen durchgeführt werden.

Etwas umfangreicher sind die Ausführungen zu Informationsdienstleistungen eines Bibliothekstyps der Stufe 4: Gemeint sind die fachspezifischen Bibliotheken von überregionaler Bedeutung, also etwa die vier Zentralen Fachbibliotheken oder die DFG-Sondersammelgebietebibliotheken.

Von diesen Einrichtungen werden »fachliche Informationsdienstleistungen erwartet, die sich zum Beispiel auf Zeitschriftenverzeichnisse, den Aufbau fachlicher Literaturdatenbanken, Neuerungungslisten und Current-Contents-Dienste beziehen können<sup>13</sup>«.

Dies ist die einzige Passage des Strukturpapiers »Bibliotheken 93«, die aktive Informationsdienstleistungen mit Bezug auf wissenschaftliche Bibliotheken erwähnt.

Vorsichtig wird wenigstens implizit die Idee eines Informationsverbundes angedeutet, denn die Fachbibliotheken der Stufe 4 sollen »über alle Informationsmittel und Kontakte im Wissenschaftsbereich verfügen, um Anfragen, die sie nicht selbst beantworten können, an die zuständigen Einrichtungen (unter anderem IuD-Dienste, wissenschaftliche Or-

# Wahnsinn!

## Wertvolle CD-ROM-Datenbanken sich ungenutzt vor sich hin!

Kommt Ihnen das bekannt vor? Wenn ja, dann sind Sie noch kein H+H-Kunde. Plug'n Play CD-ROM-Server bietet heute jeder Straßenhändler an und natürlich sind diese Server blitzfix installiert. Aber liegt hier denn das Problem? Wer Ihnen weismachen will, daß Plug'n Play allein eine vollwertige Netzwerklösung schafft, der hat das Thema "CD-ROM im Netz" nicht verstanden. Nur wer den Focus auf das Management der Rechercheprogramme richtet, ist der geeignete Partner für komplexe CD-ROM-Netzwerkssysteme im lokalen Netz, im Intranet und Internet. Wer dies erkannt hat, der hat in H+H schon längst seinen Partner gefunden. Weil wir aber immer wieder auf CD-ROM-Netzwerke treffen, in denen die wertvollen CD-ROM-Datenbanken vor sich hinsiechen anstelle produktiv genutzt zu werden, wollen wir diesen Mißstand publik machen. Helfen Sie mit, diesem Wahnsinn ein Ende zu setzen: **CD-ROM im Netz im Intranet im Internet** gehört einfach in die Hände von H+H. Fordern Sie bitte unsere Informationen über das Thema "CD-ROM im Netz" und Seminarangebote an...



Zentrum für Rechnerkommunikation GmbH

H+H Zentrum für Rechnerkommunikation GmbH  
Herzberger Landstr. 48 37085 Göttingen  
Fon: 0551-52208-0 / Fax: 0551-52208-25  
eMail: hh@hh-zfrk.com / www.hh-zfrk.com

ken haben bisher einen Dienstleistungsbereich sehr vernachlässigt, der bei der sprunghaft steigenden Informationsflut der Netze und der elektronischen Information überhaupt eine besondere Bedeutung spielen müßte. Gemeint sind Mehrwertdienste von Bibliotheken, das heißt thematische Aufbereitung auf Anfrage. (...) Der Markt geht an den Bibliotheken vorbei, obwohl meines Erachtens immer noch ein erheblicher nicht abgedeckter Bedarf vorhanden ist.«

7 Vgl.: Ralph Schmidt: Funktionale Dienste. In: Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 4. Aufl. 1997, S. 438-448; hier S. 446f.

8 Bibliotheksplan 1973. Entwurf eines umfassenden Bibliotheksnetzes für die Bundesrepublik Deutschland. Berlin 1973, S. 9

9 Vgl. Bibliotheken '93: Strukturen, Aufgaben, Positionen. Berlin, Göttingen: 1994. 182 S.

10 Vgl. ebd., S. 19

11 Vgl. ebd., S. 41

12 Vgl. ebd., S. 48

13 Ebd., S. 55

ganisationen, Institute) weiterleiten zu können<sup>14</sup>.

#### *Keine Konzeption für den Informationsdienst*

Resümierend ist festzustellen, daß dem Strukturpapier »Bibliotheken 93« keine einheitliche, theoretisch abgesicherte Konzeption des Informationsdienstes zugrunde liegt. Auch haben die qualitativ und typologisch zu unterscheidenden Formen von Informationsdienstleistungen keinen Eingang in die Darlegungen gefunden.

Unberücksichtigt bleibt ferner, daß hinsichtlich einer effizienten Informationsversorgung, in die das Bibliothekswesen einbezogen ist, eine ebenso durchdachte wie differenzierte Planung und Konzeption vonnöten ist wie bei der Li-

#### *Wissenschaftliche Spezialbibliotheken*

Sowohl historisch als auch aktuell ist der Informationsdienst in Wissenschaftlichen Spezialbibliotheken am deutlichsten entwickelt.

Insbesondere betriebsinterne Informationsstellen (Firmenbibliotheken) verfügen über einen festen Standort in der Wertschöpfungskette. Für die Unterhaltsträger sind umfassende Informationsdienstleistungen ihrer Informationsbeschaffer und -verwalter selbstverständlich. Spezialbibliotheken können in der Regel den Informationsbedarf ihrer Klientel klarer umreißen als zum Beispiel Universalbibliotheken; ihre Zielgruppe ist einheitlicher strukturiert.

Aktive wie passive Informationsdienstleistungen sind erheblich selbstverständlicher, lassen sich aber auch präziser

und wissenschaftlicher Bibliotheken in Deutschland nur in Ausnahmefällen zugrunde. Daher fehlen organisierte Formen der Kooperation im Informationsdienst fast völlig, wenn man vom Leihverkehr und den seit einiger Zeit bestehenden Dokumentlieferdiensten absieht.

Kooperationsbeziehungen, die für den konkreten Bedarf auch im Rahmen der vermittelnden Auskunft aufgebaut werden, bestehen bei manchen Bibliotheken auf lokaler oder auch überörtlicher Ebene zum Beispiel zu Dokumentationsstellen, anderen Bibliotheken, Museen, kirchlichen Einrichtungen, Lokalzeitungen, Verkehrsvereinen, Archiven, Verwaltungsbibliotheken, einzelnen kommunaler Dienststellen, Volkshochschulen und so weiter.

Guter Wille und großes Engagement haben in Einzelfällen recht gute informelle Informationsnetze entstehen lassen, die jedoch oft von persönlichen Beziehungen abhängen. Diese Kooperationsformen sind daher relativ fragil, da bei Ausfall der beteiligten Einzelpersonen auch die Kooperationsbeziehungen gefährdet sind. Informelle Informationsnetze können daher keinesfalls als Ersatz für organisierte Informationsstrukturen angesehen werden.

Wenn aufgrund widriger Bedingungen keine Energien in konzeptionelle Überlegungen gesteckt werden, ist zwangsläufig Stillstand die Konsequenz.

teraturversorgung via lokalem, regionalem, überregionalem und internationalem Leihverkehr.

Ein solcher Informationsverbund kann nur funktionieren, wenn alle Einrichtungen des Informationswesens beteiligt werden, wenn er über lokale und regionale Dimensionen hinaus mindestens auf die nationale wenn nicht die internationale Ebene ausgeweitet wird.

Die Informationsdienste der Öffentlichen Bibliotheken, die im Strukturpapier ja noch am nachhaltigsten zur Kenntnis genommen werden, können nur dann effizient arbeiten, wenn sie mit anderen Informationsagenturen vernetzt sind.

Dazu gehören aber auch und gerade die Wissenschaftlichen Bibliotheken. Die Vernetzung, die für die Spezialbibliotheken gefordert wird, ist auf alle Bibliotheken auszudehnen.

Öffentliche Bibliotheken, Wissenschaftliche Allgemein- und Spezialbibliotheken müssen mit Dokumentationsstellen, Hosts, Fachinformationszentren und IuD-Einrichtungen jeglicher Art kooperieren. So kann das Strukturpapier »Bibliotheken 93« in bezug auf den Bereich Informationsdienst und Informationsvermittlung nur als defizitär bezeichnet werden.

#### Informationsdienst heute: die Praxis

Die einzelnen Formen des Informationsdienstes sind in der Praxis je nach Bibliothekstyp unterschiedlich stark ausgeprägt.

planen. Zum Repertoire betriebsinterner Informationseinrichtungen gehören in der Regel auch funktionale Informationsdienstleistungen.

#### *Wissenschaftliche Allgemein- und Hochschulbibliotheken*

In den wissenschaftlichen Allgemeinbibliotheken und Hochschulbibliotheken finden eher Varianten des passiven Informationsdienstes Anwendung. In erster Linie handelt es sich um bibliographische Auskünfte und Standortnachweise. Mit einigem Abstand folgen Sachauskünfte.

Seit dem Siegeszug der elektronischen Medien werden auch hier Informationsvermittlungstellen eingerichtet, die allerdings in den seltensten Fällen aktive Informationsdienstleistungen erbringen.

#### *Öffentliche Bibliotheken*

Einige Öffentliche Bibliotheken (in der Summe aber dennoch eine kleine Minderheit) haben passive wie aktive Informationsdienstleistungen in ihr Tätigkeitsprofil aufgenommen. Hier finden sich auch Sonderformen des Informationsdienstes, etwa in Eigenregie zusammengestellte Verbraucherinformationen oder lokale Adreßdateien für die unterschiedlichsten Anwendungsbereiche.

#### *Keine Kooperation*

Ein ausgereiftes Konzept, eine stabile Planung und Organisation liegt den Informationsdienstleistungen Öffentlicher

#### Ein Konzept für die Zukunft

Nach dem »Bibliotheksplan '73« ist die Informationsversorgung genauso wie die Literaturversorgung eine gemeinsame Aufgabe aller Bibliotheken. Auf der Grundlage dieser Einsicht hätte in den

14 Ebd., S. 55

15 Die Projekte WEBIS und SSG-Fachinformation könnten sich als ein erster vorsichtiger Schritt in diese Richtung erweisen. Vgl. dazu Torsten Ahlers, Wilfried Enderle: Die DFG-Projekte Webis (SUB Hamburg) und SSG-Fachinformation (SUB Göttingen). Ausbau von WWW-Servern zur Unterstützung des Informations- und Dienstleistungsangebotes von Sammelschwerpunktbibliotheken im Internet. In: Bibliotheksdienst, 31, 1997, 2, S. 216–219. Vgl. auch Anm. 23

16 Die DFG hat mit ihrem Konzept der virtuellen Fachbibliothek einen in diesem Zusammenhang interessanten Impuls gegeben. Im Rahmen eines Pilotprojektes »SSG-Fachinformation« (SSG-FI) wird dieser Ansatz gegenwärtig an der SUB Göttingen überprüft. Vgl. Reinhard Rutz: SSG-Programm, virtuelle Fachbibliotheken und das Förderkonzept der DFG. URL: [webdoc.sub.gwdg.de/ebook/aw/ssgfiwork/rutz/htm](http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/aw/ssgfiwork/rutz/htm); und vgl. Wilfried Enderle: Die Konzeption des SSG-FI-Projektes der SUB Göttingen im Überblick. URL: [webdoc.sub.gwdg.de/ebook/aw/ssgfiwork/enderle/htm](http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/aw/ssgfiwork/enderle/htm)

17 Vgl. etwa R. David Lankes: Building the Virtual Reference Desk. URL: [www.vrd.org.TelEd.html](http://www.vrd.org.TelEd.html)

vergangenen 25 Jahren eigentlich ein Informationsversorgungssystem mit Strukturen geschaffen werden können, die sich im Leihverkehr seit Jahrzehnten bewährt haben.

Eine Möglichkeit zur Gestaltung eines solchen nationalen Informationsverbundes wäre etwa gewesen, fachlich spezialisierte Informationsdienste dort zu etablieren, wo auch entsprechende DFG-Sondersammelgebiete gepflegt werden<sup>15</sup>.

Aber selbstverständlich sollten an einem Informationsverbund neben den wissenschaftlichen Universalbibliotheken auch die Öffentlichen Bibliotheken und wichtige Spezialbibliotheken beteiligt sein. Auch die Fachinformationszentren, interessierte Dokumentationsstellen und sonstige Informationsanbieter müßten einbezogen werden.

Es entstünde dann in der Folge ein einheitliches, flächendeckendes Netz bibliothekarischer und dokumentarischer Informationsagenturen oder Informationsvermittlungsstellen, in dem größte

thematische Breite und Spezialisierung gewährleistet wären.

#### *Unökonomische Fragmentierung*

Die aktuelle Informationspolitik aber ist im Gegensatz dazu geprägt von einem dreifach fragmentierten Modell der Informationsversorgung: Für die Versorgung der Bürger sind demnach Öffentliche Bibliotheken zuständig, Wissenschaft und Lehre werden von den Wissenschaftlichen Bibliotheken bedient und den Bedarf der Wirtschaft decken kommerzielle Informationsanbieter und zu einem geringeren Anteil Spezialbibliotheken. Dieses Modell ist unwirtschaftlich und verzichtet auf synergetische Effekte.

#### *Informationsverbund als Lösung*

Ein Informationsverbund hingegen würde die Qualität und Effektivität der Informationsversorgung erheblich steigern und Informationsanbietern wie -konsumenten deutliche Wettbewerbsvorteile verschaffen.

Alle im Informationsverbund zusammengeschlossenen Einrichtungen sollten zu einer Grundversorgung des Informationsbedarfs in der Lage sein und sich darüber hinaus nach lokalem und regionalem Bedarf spezialisieren. Rechercheanfragen, die über den Grundbedarf hinausgehen, sollten also weitergeleitet werden.

Nach einem arbeitsteiligen System müssen Schwerpunkt-Informationsvermittlungsstellen herausgebildet werden, die sich auf einzelne Wissensgebiete, Datenbanken, Hosts oder auf Segmente des Internet spezialisieren<sup>16</sup>.

Nach einem internen Verrechnungssystem würden entgegennehmende und ausführende Informationsvermittlungsstellen für ihre Serviceleistungen anteilig und leistungsbezogen bezahlt werden. Die bestehenden Bibliotheksverbünde könnten als regionale Zentralen koordinierende Funktionen zum Beispiel bei der Weiterleitung von Rechercheaufträgen sowie der Lieferung elektronischer Informationen übernehmen. Auch bei der Planung aktiver Dienstleistungsangebote hinsichtlich fachspezifischer, lokaler oder regionaler Informationen könnten die Verbünde steuernd wirken.

#### *Das Potential*

Durch einen solchen Informationsverbund erst würde die angemessene Infrastruktur zur überregionalen und nationalen Informationsversorgung geschaffen. Dadurch erst würde das Leistungs poten-

tial von Bibliotheken und anderen Informationsseinrichtungen voll ausgeschöpft: • Der Know-how-Transfer zwischen Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft könnte seitens der Bibliotheken authentisch und qualifiziert vermittelt werden. Bibliotheken gewinnen damit eine Schlüsselfunktion in der modernen Informationsgesellschaft.

• Kommunale Unterhaltsträger könnten die Einrichtung einer Informationsvermittlungsstelle in ihrer Stadtbibliothek als Maßnahme der regionalen Wirtschaftsförderung begreifen. Daß Bibliotheken über Kulturförderung hinaus weitere wichtige Aufgaben erfüllen, würde dadurch nachhaltig unterstrichen.

In den USA orientieren sich Diskussionen und Konzepte eines solchen »national cooperative system for digital reference service« am Leitbild des »resource sharing<sup>17</sup>«.

Nicht übersehen werden soll freilich, daß einzelne Projekte im deutschen Bibliothekswesen vielversprechende Ansätze aufweisen, die zumindest tendenziell auf kooperative Informationsdienstleistungen zielen. Dazu zählen mehrere Initiativen, die nach dem Clearinghouse-Konzept von *Diann Rusch-Feja*<sup>18</sup> Internetadressen (URLs) nach systematischen Gesichtspunkten ordnen und als Hyperlinks in HTML-Dokumenten für themenspezifische Recherchen zur Verfügung stellen.

Initiatoren und Koordinatoren sind zum Beispiel das DBI<sup>19</sup>, das HBZ oder einzelne Bibliotheken<sup>20</sup>.

Besonders interessant erscheinen die Projekte BINE<sup>21</sup>, IBIS-Fachreferat<sup>22</sup>, WEBIS<sup>23</sup> und FINT<sup>24</sup>, vor allem, weil in ihnen das kooperative Moment stärker ausgeprägt ist.

Zwar ist die Kooperation auch hier jeweils auf bestimmte und kleine Gruppen von Bibliotheken beschränkt, bei WEBIS immerhin auf die von der DFG geförderten Sondersammelgebietsbibliotheken, bei FINT auf die nordrhein-westfälischen Fachhochschulbibliotheken; doch könnten die in diesem Kontext geschaffenen Vorarbeiten und infrastrukturellen Grundlagen in einen später umfassend konzipierten und realisierten nationalen Informationsverbund eingeflochten werden.

#### *Modernisierung überfällig*

Gemeinsam ist diesen und vielen ähnlichen Initiativen also das Bestreben, fachliche Informationsangebote des Internet mehr oder weniger kooperativ zu ermitteln und nach sachlichen Aspekten zu erschließen<sup>25</sup>. Gemeinsam ist diesen und zahlreichen ähnlich angelegten An-

18 Vgl. dazu vor allem Diann Rusch-Feja: Ein Clearinghouse-Konzept für Fachinformation aus dem Internet oder wie man aus dem Chaos sinnvolle Informationsvermittlung betreibt. In: ABI-Technik. 16, 1996, 2, S. 143–156

19 Vgl. Brigitte Rüdiger, Martin Baumgärtel: Kooperative Erschließung von bibliothekarischen Internetquellen – ein Projekt des DBI. In: 2. InetBib-Tagung. Dortmund, Potsdam 1997, S. 29–38

20 Als Beispiel sei die Kooperation der Stadtbücherei Stuttgart und der Stadtbibliothek Ludwigsburg erwähnt. Vgl. Johannes Auer: Bibliotheks Kooperation bei der Erschließung des Internet. In: Internet. Hrsg. von der Redaktion Buch und Bibliothek. Bad Honnef 1997, S. 66–67

21 Vgl. Heidi Best: Den Onlinern auf der Spur. Das Internetprojekt BINE in der Stadtbibliothek Bremen. In: Internet. Hrsg. von der Redaktion Buch und Bibliothek. Bad Honnef 1997, S. 68–71

22 Vgl. Beate Tröger: Bibliotheken erschließen das Netz – bibliothekarische Kooperation zur elektronischen Informationsversorgung von Forschung und Lehre in NRW: das Projekt IBIS. In: 2. InetBib-Tagung. Dortmund, Potsdam 1997, S. 23–27; vgl. auch URL: [www.ub.uni-bielefeld.de/ibispro.htm](http://www.ub.uni-bielefeld.de/ibispro.htm); und URL: [www.hbz-nrw.de/ibis/ibis-hbz.html](http://www.hbz-nrw.de/ibis/ibis-hbz.html)

23 Zu WEBIS vgl. URL: [webis.sub.uni-hamburg.de/](http://webis.sub.uni-hamburg.de/)

24 Zu FINT vgl. z.B. [www.fh-koeln.de/biblio/fint/html](http://www.fh-koeln.de/biblio/fint/html)

25 Die unterschiedlichen Ansätze und Ansprüche sollen dabei nicht übersehen werden, etwa die Konzentration auf die Erschließung auf Dokumentenebene (IBIS) oder auf Serverebene (SSGFI).

26 Daran könnte sich seit März 1998 etwas geändert haben. Im Rahmen der 3. InetBib-Tagung in Köln wurde zu einem »Erfahrungsaustausch verschiedener Internet-Erschließungsprojekte« eingeladen. Ergebnisse dieses von Beate Tröger moderierten Round Table lagen zum Redaktionsschluß jedoch noch nicht vor.

geboden aber auch, daß sie untereinander nicht koordiniert sind: Redundanz und Doppelarbeit scheinen offenbar niemanden zu stören<sup>26</sup>.

Die Leitidee der Kooperation, die das Informationsangebot im Internet konstituiert, muß strukturbildend werden auch für dessen Erschließung. Der nächste und entscheidende Schritt aber besteht darin, daß darüber hinaus ein Informationsverbund entsteht, der die Informationsvermittlung auf der Grundlage von Kooperation ermöglicht. Dann erst sind Informationssammlung, Informationserschließung und Informationsvermittlung von der gleichen Struktur geprägt und können ideal aufeinander abgestimmt werden. – Es bleibt zu hoffen, daß äußerer Druck und innere Einsicht die über-

fällige Modernisierung des Bibliotheks- und Informationswesens beschleunigen. Informationsdienstleistungen einzelner Einrichtungen und im Verbund müssen Bestandteil dieser Modernisierung sein; Informationsdienstleistungen müssen sowohl in den einzelnen Bibliotheken als auch auf regionaler und überregionaler Ebene auf eine seriöse konzeptionelle Grundlage gestellt werden, die selbstverständlich regelmäßig zu überprüfen und zu aktualisieren ist.

Wenn aufgrund widriger Rahmenbedingungen keine Energien in konzeptionelle Überlegungen gesteckt werden, wenn Veränderung nicht trotzdem wenigstens geplant und in kleinen Schritten begonnen wird, ist zwangsläufig Stillstand die Konsequenz. ◁

Wuppertal ist immer noch, inzwischen schon fast traditionell und geschichtlich mit bedingt, eine der gewichtigsten Adressen für einen bibliothekarischen Auskunftsdiens, der sich eng am angelsächsischen Vorbild des *reference service* orientiert. Seit mehreren Jahrzehnten konnte man damit Erfahrung sammeln, und der Stellenwert des Informationsdienstes ist in dieser Zeit nicht geringer geworden. Im Gegenteil, bietet ein guter Service doch beste Voraussetzungen, um mit einer genuin bibliothekarischen Fähigkeit das eigene Image aufzuwerten.

## Jeder hat Fragen – Bibliotheken haben Antworten

### Der Auskunftsdiens der Stadtbibliothek Wuppertal

Gerhard Thorn

Wieder einmal widmet die BuB-Redaktion in verdienstvoller Weise ein Schwerpunktthema dem Sorgenkind im bundesdeutschen Bibliothekswesen: dem Auskunftsdiens. Trotz intensiver konzentrierter Bemühungen, von der Aufnahme des Themas in den Fächerkanon der bibliothekarischen Ausbildungsstätten, über detaillierte konzeptionelle Ausarbeitungen in einer umfangreichen Fachliteratur bis hin zu einschlägigen Aktivitäten von Kommissionen zum Auskunftsdiens beim DBI, spielt offensichtlich der Auskunftsdiens nach wie vor im Dienstleistungsangebot der Öffentlichen Bibliothek, wenn überhaupt, nur eine untergeordnete Rolle. Im Unterschied zur angelsächsischen Öffentlichen Bibliothek

165, - 12

hat es die deutsche, mehr oder weniger geschichts- und entwicklungsbedingt, nie geschafft, ihr Image als Informationszentrum für den Bürger nachhaltig zu etablieren.

Trotz dieser eher düsteren Bilanz halten hartnäckig einige Bibliotheken an diesem Bibliotheksangebot fest, und dies wohl aus gutem Grunde.

#### Vorbild *reference service*

Wuppertal ist so eine Bibliothek, die mittlerweile vor fast 25 Jahren, im Rahmen einer grundlegenden Umstrukturierung des bis dahin bestehenden städtischen Bibliothekswesens, den Bürgern der Stadt Wuppertal den neuen Service erstmalig anbot. Anhand eines chronologischen Abrisses soll im folgenden die Wuppertaler Auffassung von Auskunfts-

diens verdeutlicht werden. Wie auch in der Fachliteratur werden in diesem Beitrag die Begriffe *Auskunftsdiens* und *Informationsdiens* neben- und durcheinander gebraucht. Informationsdiens erscheint zwar zeitgemäßer, die entsprechende Abteilung in Wuppertal trägt auch diesen Namen, Auskunftsdiens verkörpert aber meines Erachtens immer noch besser das besondere Anliegen und den Anspruch dieses Bibliotheksangebotes in Anlehnung am Vorbild des *reference services* und des vom *reference spirit* überzeugten Auskunftsdiensbibliothekars.

#### Neuer Typ von Bibliothek

Der damalige Direktor der nun als großstädtischem Bibliothekssystem organisierten Stadtbibliothek Wuppertal, *Horst Ernestus*, hat dabei von Anbeginn an seine am angelsächsischen Vorbild orientierten Vorstellungen vom Auskunftsdiens, die er in seinem grundlegenden Aufsatz: »Auf dem Wege zum Auskunftsdiens<sup>1</sup>« bereits 1968 formuliert hatte, umgesetzt.

Man rufe sich auch die bibliothekarische Fachdiskussion jener Jahre in Erinnerung, wo für einen neuen Typ Bibliothek, eben der *Informationsbibliothek*, gestritten wurde, was schließlich auch im »Jahrzehnt der Pläne, Gutachten und Stellungnahmen zur Öffentlichen Bibliothek« schriftlich seinen Niederschlag fand<sup>2</sup>.

#### Unverzichtbarer Auftrag

Den baulichen Gegebenheiten der Zentralbibliothek Rechnung tragend, mußte damals allerdings zunächst die Auskunftsabteilung in der dritten Etage untergebracht werden, was sicherlich nicht den Raumvorstellungen idealtypischer Organisationsmodelle<sup>3</sup> entsprechen konnte.

Aber gemäß den Forderungen in oben genanntem Aufsatz war nun in Wuppertal Auskunftsarbeit als ein »unverzichtbares Mittel zur Erfüllung ihrer (der Bibliothek) Aufgabe als einer Einrichtung der Erziehung (und Bildung)« angesehen, und der damals neue Dienst wurde als »definitive Verpflichtung« anerkannt, was in der Schaffung einer »spezifischen Verwaltungseinheit<sup>4</sup>« seinen Niederschlag fand.

In Abgrenzung zur traditionellen Leserberatung fühlte man sich folgendem Definitionsversuch verpflichtet: »Wenn Bibliotheken Leser in der Auswahl von Materialien beraten, gewähren sie Leserberatungsdienst. Wenn Bibliotheken Fakten liefern (und nicht so sehr nur die Mittel bereitstellen, um Tatsachen herauszufinden), gewähren sie Auskunftsdiens<sup>5</sup>«, und weiter dem hohen An-