

## Entwicklung eines WWW-Angebotes in einer wissenschaftlichen Spezialbibliothek zur Erweiterung ihrer Dienstleistungspalette

### Am Beispiel der Intranet- und Internetserver der Bibliothek und wissenschaftlichen Dokumentation des Max-Planck-Instituts für Bildungsforschung

*Am Beispiel der Spezialbibliothek eines Forschungsinstituts wird dargestellt, inwiefern mit Hilfe der Internet-Architektur sowohl eine Verbesserung interner Bibliotheksdienste als auch ein nach außen gerichtetes Bibliotheksangebot gestaltet werden können. Beim Einsatz eines Intranet-Servers der Bibliothek und Wissenschaftlichen Dokumentation des Max-Planck-Instituts für Bildungsforschung konnten Plattform-Inkompatibilitäten beim Inhausnetz überwunden, eine Erweiterung des bestehenden Service-Angebots erzielt, die Kommunikationen mit den Nutzern verbessert und neue, durch die technologischen Entwicklungen ermöglichte Dienstleistungen den Nutzern zur Verfügung gestellt werden. Zum letzteren zählen der erweiterte OPAC, Benutzerhilfen bei Internetdiensten und das Clearinghouse für projektbezogene Informationen aus dem Internet. Der nach außen gerichtete Internet-Server folgte aufbauend auf dem Intranet-Server, da über die Hälfte der HTML-Seiten des Intranet-Servers direkt oder leicht modifiziert in den Internet-Server der Bibliothek übernommen werden konnten. Die Kriterien zum Aufbau und zur Gestaltung solcher Server werden erläutert sowie die Überlegungen für den künftigen Ausbau beider Server dargelegt.*

Development of World Wide Web offerings in a scientific special library as an expansion of its spectrum of services: the Intranet and Internet servers of the Library and Research Documentation Unit of the Max Planck Institute for Human Development and Education

*This exemplary special library of a research institute shows how the use of the Internet architecture for improving both internal library services as well as designing library offerings for an external public audience can be achieved. In incorporating an Intranet server at the Library and Research Documentation Unit of the Max Planck Institute for Human Development and Education, platform incompatibilities within the inhouse network could be overcome, existing library services could be expanded, communication with the users improved, and new services offered which have only now been made possible using the new technology. This last aspect includes an expanded OPAC, help in using Internet services, and the Clearinghouse for Project-Oriented Internet Information. The publicly accessible Internet server followed, building on the already existing Intranet server. Over half of the HTML-files in the Intranet server could be copied or slightly modified to be included in the external server. Criteria for developing and designing such servers are described, as well as plans for the future expansion of both servers.*

Développement d'une offre WWW dans une bibliothèque scientifique spécialisée

*A l'exemple de la bibliothèque spéciale d'un institut de recherche il est démontré, comment une amélioration et du service et de l'offre de la bibliothèque se laissent développer grâce à l'architecture Internet. Avec la mise en service d'un serveur Intranet de la bibliothèque et de la documentation scientifique de l'Institut Max Planck de la recherche d'éducation et de formation, des incompatibilités de plateforme pouvaient être surmonter. En même temps l'élargissement d'offre des services et de la communication avec les usagers furent améliorés, ainsi que des services nouvelles introduites, comme l'OPAC élargi, l'aide des usagers auprès des services Internet et le Clearinghouse de l'Internet pour les informations concernant les projets de recherche.*

*Le serveur Internet suivait le serveur Intranet, car plus que la moitié des pages HTML du serveur Intranet ont pu être repris par le serveur Internet de la bibliothèque. Les critères de la construction et la formation de tels serveurs sont expliqués ainsi que les réflexions d'un élargissement futur des deux serveurs exposées.*

### 1 Einführung

Schon lange bevor der Zusammenschluß von Computernetzen den Einzug von Internet in die Informationswelt ermöglicht hatte, war es offensichtlich, daß Bibliotheken sehr spezielle Informationssysteme bilden<sup>1</sup>. Über die Aufgaben der Informationssammlung, -aufbereitung, -vermittlung und -retrieval ist in zunehmendem Maß und in immer tiefergehender Darstellung vieles publiziert und

vorgetragen worden. Die neuen Techniken, die mit zunehmender Nutzung von Internet-Diensten entstanden sind, eröffnen viele Möglichkeiten, die Dienstleistungen einer Bibliothek neu zu gestalten und den Benutzern eine Vielfalt von neuen Zugangspunkten zur Verfügung

1 Kaegbein, Paul: Libraries as special information systems. Special libraries 69 (1978) S. 493-498.

zu stellen. Externe Dienste, die vorher nicht oder wegen der Entfernung nur in seltenen Fällen in Anspruch genommen werden konnten oder gar in dieser Form neu entstanden sind, liegen nun praktisch nur einen Tastendruck entfernt. Aber auch traditionelle Dienstleistungen können mittels dieser Verfahren besser angeboten und optimiert werden.

Die Lösung, die in der Bibliothek und Wissenschaftlichen Dokumentation des Max-Planck-Instituts für Bildungsforschung gewählt wurde, besteht aus zwei größtenteils parallel aufgebauten Angeboten, die aber physisch auf verschiedenen Servern gehalten werden: eine nach außen gerichtete Darstellung der Bibliothek im Internet inclusive eines Clearinghouses für fachbezogene Information und ein Intranetserver, der diese und zahlreiche weitere Dienstleistungen, abgestimmt auf die Nutzung durch die Mitarbeiter des Instituts, enthält.

Das Max-Planck-Institut für Bildungsforschung (MPIB) ist eins von 75 Forschungsinstituten und ca. 27 Arbeitsgruppen der Max-Planck-Gesellschaft, die Grundlagenforschung betreiben. Bibliotheks- und Informationsaufgaben sind ausschließlich der Unterstützung der Forschung im Institut gewidmet. Somit sind die Dienstleistungen der Bibliothek und Informationsvermittlung auf die Wissenschaftler ausgerichtet und normalerweise nur diesen zugänglich. Gäste können auf Antrag vor Ort mit den Beständen arbeiten und die vor Ort befindlichen Dienstleistungen nutzen, insoweit diese nicht unmittelbar durch die Institutswissenschaftler benötigt werden. Unsere Zielgruppe sind also in erster Linie die Wissenschaftler am Institut mit entsprechenden Konsequenzen für die Konzeption unseres Intranet- und Internetangebotes.

### 1.1 Was ist ein Intranet-Server?

Im Gegensatz zu einem Internet-Server, der Informationen auf der Basis von HTTP, E-Mail, Remote Access usw. für das gesamte Publikum der Internet-Nutzer zur Verfügung stellt, ist das Informationsangebot eines Intranet-Servers begrenzt auf den Zugang eines bestimmten „internen“ Nutzerkreises. So können Forschungsinstitute wie unseres, Firmen und andere Betriebe, einen Informations-Server in ihrem Hausnetz gestützt auf das Internet-Protokoll, einem geschlossenen Nutzerkreis anbieten, mit dem Ziel, einen direkten Zugang zu verschiedenen Dienstleistungen und Informationen vom Arbeitsplatz aus zu schaffen. Insbesondere für Institutionen, wo Inhaus-Vernetzungen wegen großer Entfernungen nicht verwirklicht werden können, bietet ein Intranet-Server immense Vorteile für Geschäftsinformationen und -abwicklungen.

Ein Intranet-Server folgt im allgemeinen dem Prinzip des „One stop shopping for information users“<sup>2</sup> Diane Hopkins. Er enthält nicht nur die bisherigen Dienstleistungen, die über das Netz neue Verfügbarkeit und leichtere Verbreitung gewinnen, sondern auch zusätzliche neue Leistungen, die nur über dieses Medium entwickelt worden sind. Verteilung von Nachrichten, Hinweise für Nutzer etc. können schneller und effizienter verwaltet und benutzt werden. Speicherung und Aktualisierung von häufig benutzten Daten wird mittels des Netzzugriffes kostengünstiger. So wird ein Intranet-Server inhaltlich mit den internen Informationsquellen ausgestattet, die für den täglichen Gebrauch üblich sind (Telefonlisten,

Nachrichten, Veranstaltungskalender, Rundschreiben, Bibliotheksdatenbank, anderen gemeinsam benutzten Datenquellen etc.). Außerdem können externe Dienstleistungen, die aufgrund von Abonnements etc. zur Verfügung stehen, im Intranet an einer Stelle zugänglich gemacht werden.

Dieser Aufsatz konzentriert sich jedoch auf die Möglichkeiten, die ein Intranet-Server für mittelgroße Spezialbibliotheken bieten kann, sowie auf ein daraus entwickeltes nach außen gerichtetes Informationsangebot. Überschneidungen zwischen diesen beiden Bereichen werden bei anderen Bibliothekstypen, etwa bei Universitätsbibliotheken sehr viel größer ausfallen. Wie sich das Verhältnis des Informationsangebots zwischen externem Internet und internem Intranet gewichtet, gestaltet sich immer abhängig vom Auftrag und von der Organisationspolitik der Institution.

### 1.2 Grundprinzipien des Intranet-Servers der Bibliothek des MPIB

Abgesehen von der Nutzung des Internets als Informationsquelle, die in fast alle Arbeitsvorgänge einer Bibliothek, aber vor allem in die Informationsvermittlung zu integrieren war, wollten wir das Medium – vor allem die Möglichkeiten der World Wide Web-Strukturen – einsetzen, um Bibliotheksdienstleistungen besser, aktueller und benutzerfreundlicher über das Hausnetz anzubieten. Neben dem Aspekt der Dienstleistungserweiterung konnten wir den Intranet-Server auch nutzen, um bei solchen Angeboten Plattforminkompatibilitäten zu überwinden. So wird die EDV-Landschaft des Instituts bestimmt durch ein VAX/Alpha-Cluster unter OpenVMS, einzelner Windows NT- und Unixsysteme und verschiedener Betriebssystemplattformen an den Arbeitsplätzen (Schwerpunkt Macintosh und PC). Da bei einem Intranet, das auf dem WWW-Standard TCP/IP basiert, all diese Plattformen in gleicher Weise bedient werden können, ergab sich für die Bibliothek die Chance, in einem einzigen elektronischen Informationssystem Dienste und Hilfeleistungen anzubieten, die auch in den Zeiten genutzt werden können, in denen die Bibliothek nicht geöffnet bzw. besetzt ist, unter einer für alle Nutzer gleich erscheinenden Oberfläche. Außerdem war es uns wichtig, die Technik zu nutzen, um bestimmte bibliotheksorientierte und informationsvermittelnde Arbeitsvorgänge zu beschleunigen und benutzerfreundlicher zu machen. So sollten Dienste, die die Benutzer direkt veranlassen, auf ein Minimum an Aufwand gebracht, die Bearbeitungszeit seitens der Bibliothek reduziert und mit größerer Transparenz für die Benutzer gestaltet werden.

Neben diesen Aspekten eines Intranet-Servers, die den traditionellen Service einer Bibliothek übers Netz verfügbar machen, wollten wir auch ein strukturiertes Angebot derjenigen Informationsressourcen aus dem Internet bereitstellen, die die Forschungsarbeit gezielt unterstützen und damit einen nutzerfreundlichen Zugang zu themen-

2 Hopkins, Diane: Anatomy of an Intranet: the World Bank's Experience. Vortrag am 25. Oktober 1996, International Federation for Documentation (FID), Graz. (Vortragstext erhältlich von der Verfasserin, 28 S.)

spezifischen Informationsquellen im Sinne eines Clearinghouses oder „Gateways“ bieten<sup>3</sup>.

### 1.3 Überlegungen zum Intranet- und Internetserver

Bereits 1994 bei den ersten Begegnungen mit Internetdiensten wurde uns klar, daß Internet und der gesamte Komplex vernetzter Informationsdienstleistungen bald in unsere täglichen Arbeiten eindringen und für die Unterstützung der Forschung durch adäquate Bibliotheksdienstleistungen ausschlaggebend werden würde. So wurde entschieden, dieses Medium zu erkunden und die dort angebotenen Informationsdienstleistungen – von Dokumentenlieferungssystemen und elektronischen Dokumenten bis hin zu Hinweisen auf elektronische Zeitschriften und wissenschaftliche Kommunikationen auf elektronischer Basis – zu prüfen. Wie in den meisten Spezialbibliotheken war unsere erste Priorität, die Bedeutung dieses Mediums und seiner Informationsressourcen für unsere Klientel, die Wissenschaftler, festzustellen. So entstand das Konzept des Clearinghouse für fachbezogene bzw. projektbezogene Informationsquellen im Internet für das Institut. Im zweiten Schritt wurden die MitarbeiterInnen der Bibliothek in die verschiedenartigen Angebote des Internets, die bei der Informationsvermittlung und der tagtäglichen Bibliotheksarbeit eingesetzt werden könnten, eingewiesen. Dies schließt z.B. Bestellquellen für Monographien und unselbständige Literatur, Verlagsadressen, Inhaltsverzeichnis-Datenbanken, die mit Bestellkomponenten versehen sind, Email-Directories, elektronische Zeitschriften, wichtige Informationssammelstellen wie z.B. BUBL etc. ein.

Als dritten Schritt begannen wir zunächst einen Intranet-Server für unsere Bibliothek aufzubauen. Dabei wurden folgende Aspekte als besonders wichtig berücksichtigt:

- Zielgruppen-Orientierung des Angebotes,
- Darstellung der Bibliothek und ihrer Dienstleistungen,
- Möglichkeit des direkten Zugangs zu den Dienstleistungen,
- Verbindung mit den Dienstleistungen und Nutzungshinweise,
- Verbesserung der Serviceleistungen durch Einsatz technischer Möglichkeiten,
- Erleichterte Interaktionsmöglichkeiten zwischen den Bibliotheksmitarbeiterinnen und den Nutzern,
- Mehrsprachige Hinweise für ausländische Gastwissenschaftler,
- Bereitstellung relevanter Informationsangebote aus dem Internet (eine Art virtueller Handapparat der für die Forschung wichtigsten „Nachschlagewerke“ und Hilfsdienste im Internet).

Zur Gestaltung des Intranet-Servers gehören folgende Aspekte:

- Übersichtlichkeit,
- Einfache Benutzung,
- Klare Nutzerführung,
- Die richtige Menge an Informationen (knapp, aber klar und ausreichend),
- Nutzerorientierung,
- Nutzung des HTML-Standards, um geeignete Links bzw. relevante Verweisungen und Verzweigungen zu ermöglichen,

- Augenfreundliche Gestaltung der Informationseinheiten und Seiten.

### 1.4 Zur konkreten Gestaltung der Seiten

Im Juli 1995 konnten wir eine Sammlung von Seiten als Intranetserver der Bibliothek im Institut vorstellen, deren Struktur schon weitgehend dem heutigen Angebot entsprach.

Auf jeder Seite des Intranet-Servers – und auch des externen WWW-Servers der Bibliothek – steht oben das Logo und der Name des Instituts, dann „Bibliothek und Wissenschaftliche Dokumentation“ und die Überschrift der Seite. Dies entspricht auch den Richtlinien der Internet-Kommission des Instituts (s.u.). Bei den Clearinghouse-Seiten steht außerdem das Aktualisierungsdatum im Kopf, damit Benutzer sofort ersehen können, ob sich etwas geändert hat, seit sie das letzte Mal hineingesehen hatten. In der sogenannten Fußzeile jeder Seite stehen Links zur Anfangsseite des Angebotes der Bibliothek und Wissenschaftlichen Dokumentation, zur Anfangsseite (sog. HomePage) des Institutsangebotes, und je nach Seite zu anderen themenverwandten Seiten (z.B. Clearinghouse, Internet-Dienste etc.). Auf jeder Seite findet sich außerdem eine „Mailto-Funktion“ für Kommentare und Fragen an den oder die Verantwortlichen für die Seite sowie das letzte Aktualisierungsdatum.

### 1.5 Verantwortlichkeiten für die Inhalte und Gestaltung

Die Bibliothek und Wissenschaftliche Dokumentation als Service-Einheit im Institut hat die Verantwortung sowohl für den Inhalt als auch die Gestaltung der Seiten im Intranet und im externen Server. Bereits vor der Eröffnung des externen Instituts-Servers wurde im Institut eine Internet-Kommission mit dem Auftrag gebildet, Richtlinien für einen Instituts-Server zu erstellen. Diese betrafen inhaltlichen Aufbau, graphische Gestaltung und Verantwortungsdelegation beim Intranet und Web-Server des Instituts. So obliegt es der Bibliotheksleiterin in enger Zusammenarbeit mit dem Stellvertreter zu entscheiden, was, wie und in welchem Zusammenhang in den Servern dargestellt wird – jedoch im Einklang mit den allgemeinen Richtlinien. Inzwischen gibt es entsprechende Richtlinien für Internet-Server in der gesamten Max-Planck-Gesellschaft.

### 1.6 Kenntnisse

Um den Server zu gestalten war es erforderlich, sich neue Kenntnisse anzueignen. An erster Stelle steht natürlich die Struktur von HTML (Hypertext Markup Language) und entsprechenden Editoren, weiterhin aber auch Kenntnisse zur Funktionalität von Internetservern und Netzwerken. Hier bleibt es bei intensiverer Nutzung der Möglichkeiten nicht aus, sich auch mit Pro-

3 Rusch-Feja, Diann: Clearinghouses als Vermittlungsstellen für Fachinformation im Internet. In: Weiter auf dem Weg zur virtuellen Bibliothek! Bibliotheken nutzen das Internet. 2. erweiterte Aufl. Bearb. v. Barbara Jedwabski u. Jutta Nowak. Dortmund: Universitätsbibliothek 1996. S. 63-80.