

Erwin Miedtke



## – Meilen- und Baustein der Distribution von Online-Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliotheken<sup>1</sup>



*ILEKS (Internet-Lektoratsservice) als Nachnutzung des BINE-Projekts läuft derzeit als Initiative der Stadtbibliotheken in Bremen, Berlin, Paderborn und Hannover sowie der Büchereizentrale Schleswig-Holstein und der Landesfachstelle für Öffentliche Bibliotheken an der Bayerischen Staatsbibliothek. Die Konsortialpartner wählen zu den Themenbereichen „Reisen“, „Krebs“, „Computer“, „Computerspiele“, „Kriminalliteratur“, „Musik“ sowie „Berlin“ und „Bremen“ Internetquellen aus, bewerten und erschließen sie. Um diesen Dienstleistungsservice thematisch zu erweitern, muss die Beteiligung auf eine breitere Basis gestellt werden. Dazu gibt es eine Initiative des dbv, die mit externer Finanzierung durch zwei private Partner, der Bertelsmann-Stiftung und der SISIS GmbH, ein weiterführendes Projekt „Internetbibliothek.de“ ins Leben gerufen hat. Das Konzept ILEKS und die bis dato gemachten Erfahrungen sind ein wichtiger Meilen- und Baustein der Online-Distribution neuer Servicedienstleistungen der Öffentlichen Bibliotheken für Wissen und Information!*

ILEKS – milestone and contribution in the online distribution of value-added services in public libraries

*ILEKS (Internet Collection Advisory Service) represents the first large-scale effort to take into account the specific interests of the users of public libraries when indexing WWW pages. Up to now there are four public libraries (Bremen, Berlin, Paderborn, Hannover) as well as the Schleswig-Holstein Library Center and the Center for Public Libraries at the Bavarian National Library participating. The partner institutions select, evaluate and catalog internet sources on the subjects „travel“, „cancer“, „computers“, „crime“ (detective stories and authors), „music“ and „local topics“. There are plans to develop this service in cooperation with private partners (Bertelsmann-Stiftung and SISIS GmbH) to find more cooperating libraries to expand considerably the spectrum of topics. The conception of ILEKS and all experiences until now are an important contribution and milestone in the online distribution of value-added-services by public libraries.*

ILEKS – jalon et contribution importante pour la distribution en ligne des nouveaux services dans les bibliothèques publiques

*ILEKS (service consultation pour les collections du toile) est le premier effort à grande échelle de prendre en considération les intérêts spécifiques des lecteurs dans les bibliothèques publiques en indexant les sites web. Jusqu'à présent ce sont quatre bibliothèques qui y participent (Bremen, Berlin, Paderborn, Hannover) ainsi que le Centre des Bibliothèques Publiques au Schleswig-Holstein et le Centre des Bibliothèques Publiques à la Bibliothèque Nationale bavaroise. Les institutions partenaires choisissent, évaluent et cataloguent les sources du toile dans les catégories „voyages“, „cancer“, „ordinateur“, „roman policier“, „musique“ et „sujets régionaux“. En coopération avec le Bertelsmann-Stiftung et le SISIS GmbH on essaie de trouver d'autres bibliothèques qui participent pour accroître le spectre des sujets. La conception d'ILEKS et les expériences faites jusqu'à présent sont une contribution importante et un jalon pour la distribution en ligne des nouveaux services dans les bibliothèques publiques.*

Bereits 1995 – in der ersten Phase des Internets, die mehr im Zeichen der Breitstellung des Zugangs stand – richtete die Stadtbibliothek Bremen den Blick auch auf die Inhalte und hatte die Vision, Dokumente aus dem Internet analog zu den kundenorientierten Informationsdienstleistungen bei den Printmedien auszuwählen, zu erschließen und zu bewerten. Dieser Ansatz führte zum damaligen BMBF-geförderten BINE-Projekt vom 1.10.1996 bis zum 30.6.1998 bei der Stadtbibliothek Bremen in Kooperation mit Prof. Dr. Herbert Kubicek, Forschungsgruppe Telekommunikation an der Universität Bremen. Ausgehend von der These, dass auch in Deutschland vielfältige wirtschaftliche und gesellschaftliche Hoffnungen an die neuen Datennetze geknüpft sind, sollte das Projekt exemplarisch die Rolle der ÖB bei der Erschließung und Bewertung von Internetquel-

len untersuchen. Wichtiger Ausgangspunkt war die Erkenntnis, dass eine Bibliothek allein niemals in der Lage sein würde, das Internet zu erschließen.

BINE-Projektziele waren unter anderem:

- das entwickelte Erschließungsverfahren in die bibliothekarischen Arbeitsabläufe zu integrieren,
- Übertragbarkeit und Integration des entwickelten Verfahrens für ein bundesweites Verbundsystem zu untersuchen.

<sup>1</sup> Dieser Artikel ist die aktualisierte Fassung eines Powerpoint-Vortrages auf dem 91. Dt. Bibliothekartag 2001 in Bielefeld. Vgl. dazu auch: Erwin Miedtke: ILEKS@oeb. In: BuB 53 (2001) 5, S. 334 f.

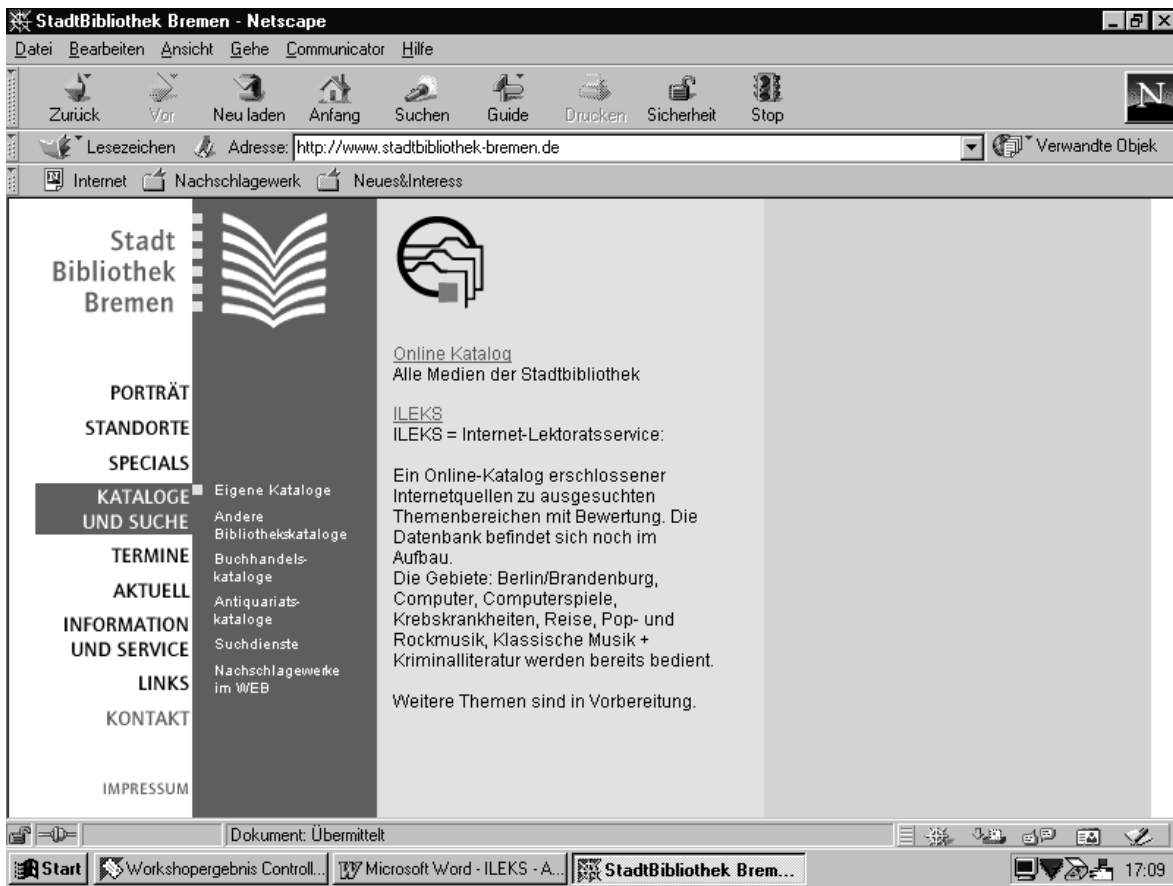


Abb. 1 ILEKS-Link auf der Homepage der Stadtbibliothek Bremen

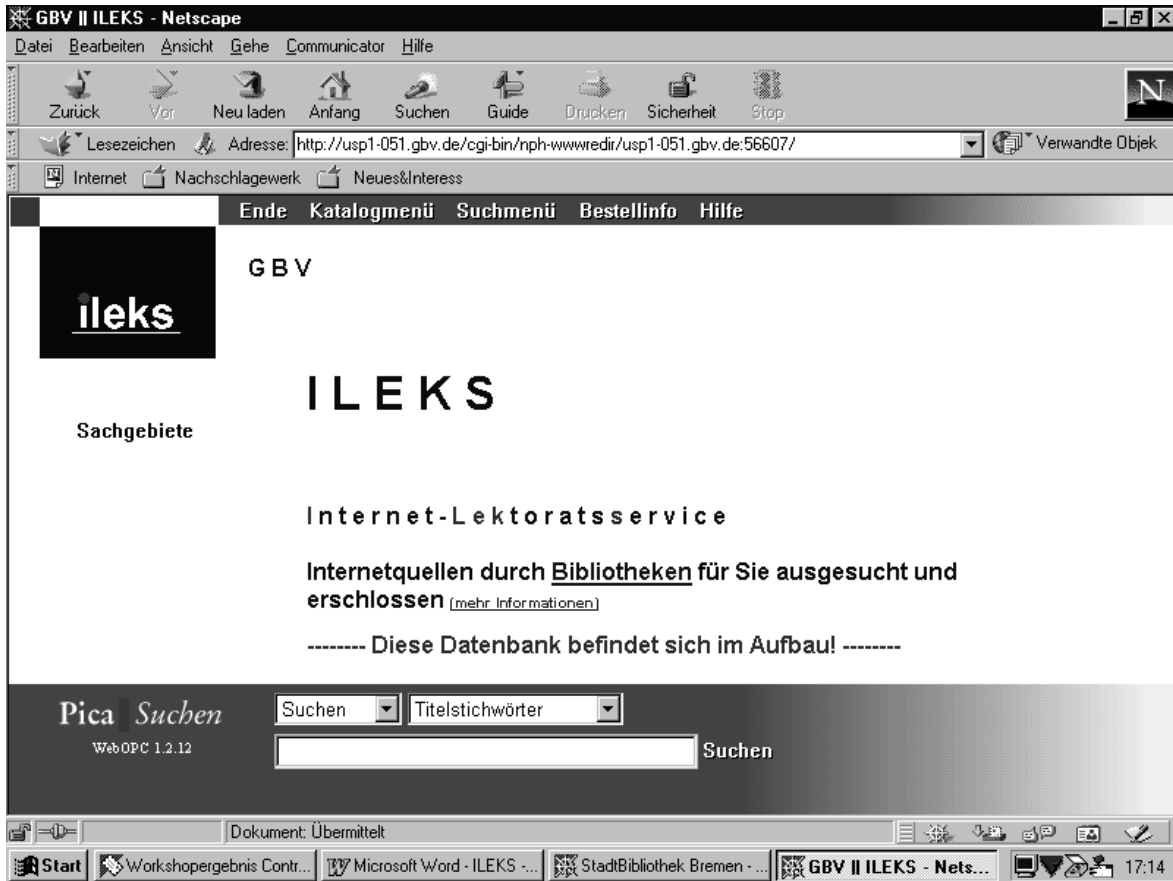


Abb. 2 ILEKS-Homepage

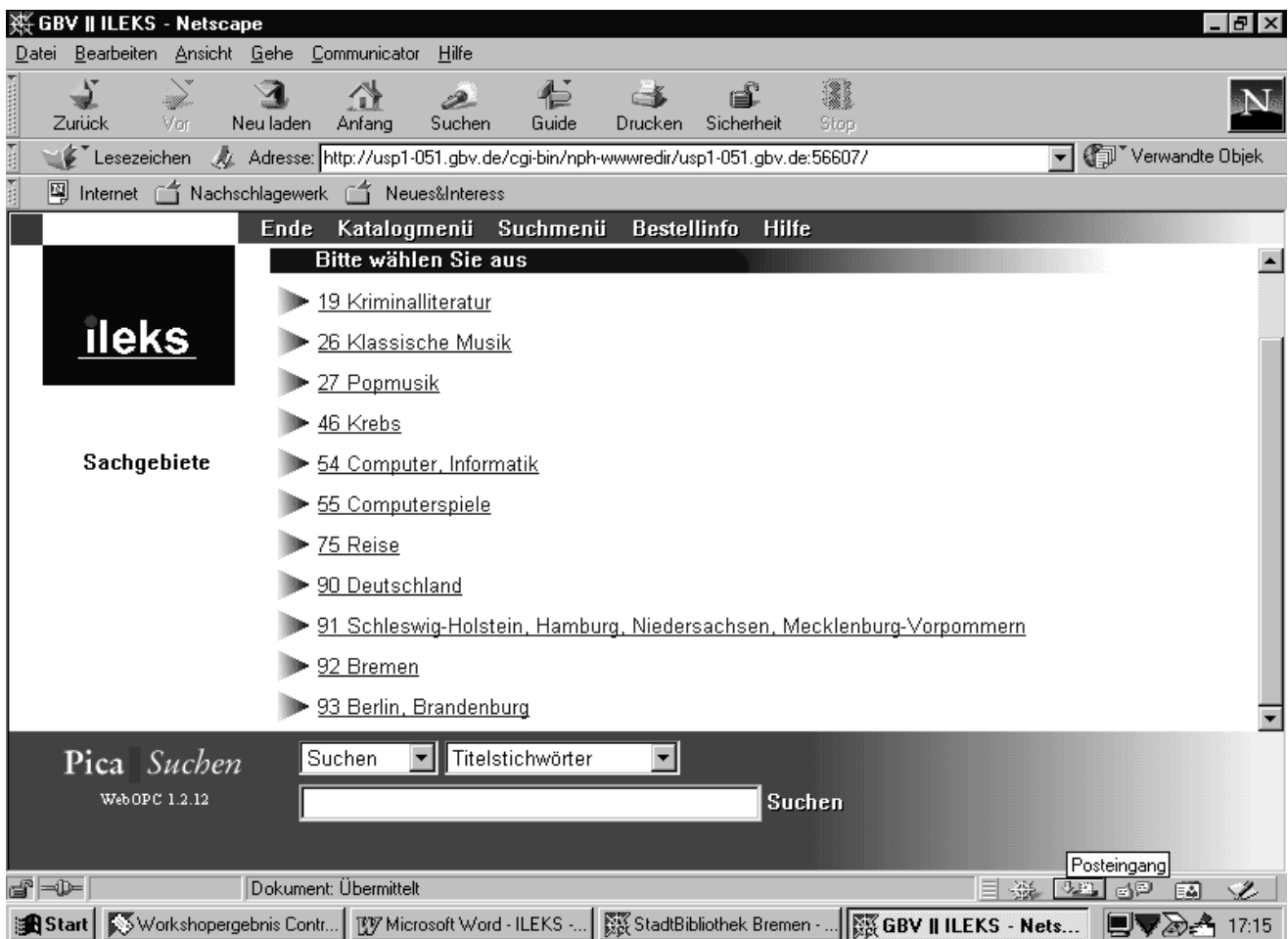


Abb. 3 Übersicht über die derzeit bedienten ILEKS-Sachgebiete

Als Nachnutzung des Projekts im Echtbetrieb läuft beim GBV<sup>2</sup>, der als Datenbankhost fungiert, seit dem 1.4.2000 der Internetlektorservice Öffentlicher Bibliotheken in Deutschland „ILEKS“ – zugänglich über die Homepages der 4 Bibliotheken<sup>3</sup>

- Stadtbibliothek Bremen,
- Zentral- und Landesbibliothek Berlin,
- Stadtbibliothek Paderborn,
- Büchereizentrale Schleswig-Holstein,

die als Startpartner mit einer Investition in die Zukunft das ILEKS-Konsortium gegründet haben; dabei ist ebenfalls die Bremer Fachbuchhandlung Missing Link<sup>4</sup>, die als Subpartner der Stadtbibliothek Bremen in das Konsortium eingebunden ist.

Über ILEKS als Resultat des BINE-Projekts ist viel geschrieben und diskutiert worden. Neue Partner konnten inzwischen gewonnen werden:

- Bayrische Staatsbibliothek – Landesfachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen und die
- Stadtbibliothek Hannover,

die dem Konsortium zum 1.4.2001 beigetreten sind; bibliothekarische Organisationen wie Einrichtungen der Informationswirtschaft suchen den Kontakt zu ILEKS.

Öffentliche Bibliotheken ihrerseits suchen derzeit viele Antworten auf die Herausforderung, nicht nur als Zugangsort für Medien und Information, sondern als Kompetenzzentren für Information zu agieren. Ein einheitliches bundesweites Vorgehen ist in der Diskussion. Klar

ist, dass die Entwicklung des Informationsmarktes und der Informationsdienstleistungen, die wachsende Konkurrenz anderer Anbieter und die immer stärkere Einbindung der Bibliotheken in diesen Markt auch neue inhaltliche Servicekonzepte der Bibliotheken und neue strategische Allianzen erfordern – z.B. auch mit privaten Content-Providern. Die Zusammenarbeit mit privatwirtschaftlichen Anbietern erfordert im Gegenzug auch professionell organisierte kundenorientierte Schnittstellen bibliothekarischer Online-Dienstleistungen, also des Transfers zwischen den aufbereiteten Informationen und dem Informations- und Problemlösungsbedarf von KundInnen.

### Content

Die Leitwährung der Informationsgesellschaft heißt Content: selektierte, geprüfte und bewertete Information. Und eine der Kernaufgaben der Bibliotheken ist es, Informationen weltweit zu suchen, zu finden und zu be-

2 <<http://www.gbv.de/cgi-bin/ileks.pl>>

3 <<http://www.zlb.de/bibliothek/index.html>>  
<<http://www.stadtbibliothek-bremen.de>>  
<<http://www.test.stbib-paderborn.de/STBIB>>  
<<http://www.bz-sh.flensburg.de>>

4 <<http://www.missing-link.de/>>

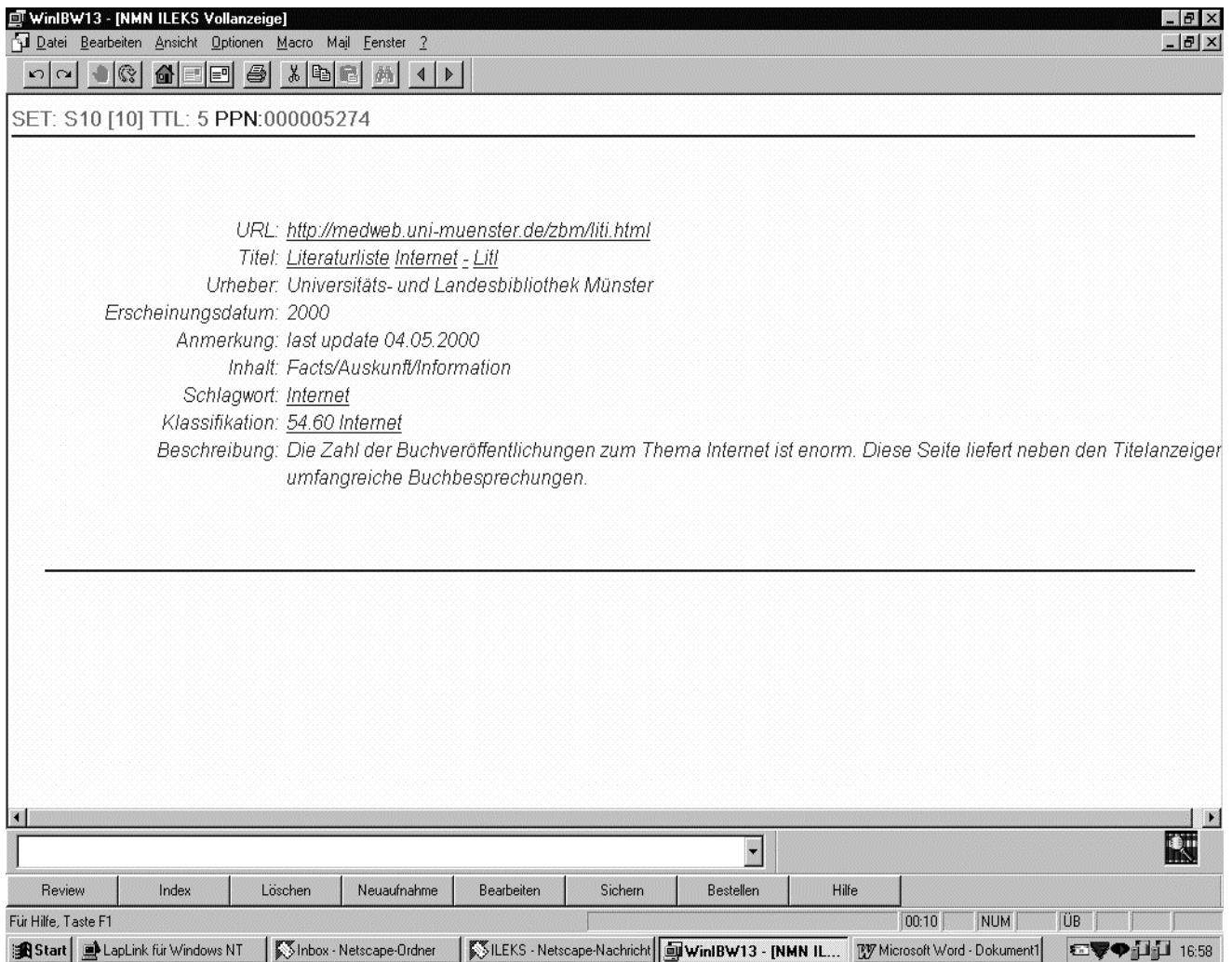


Abb. 4 ILEKS-Datensatz nach der Eingabe durch den Bearbeiter

werten! Somit sind Öffentliche Bibliotheken mit ihren Informationsdienstleistungen für Suche und lokal ausgerichtete Ergebnislisten via OPAC für kommerzielle Content-Provider dabei natürlich von Interesse – besonders aber eben auch als selbstständige Content-Partner, die aktiv Inhalte generieren. Bei Gesprächen mit entsprechenden Firmen fällt sofort deren hohe Akzeptanz der ÖB-Erfahrung mit Printmedien auf, die für die Qualität ihrer Auswahl-, Erschließungs- und Bewertungsleistungen stehen, die auch für entsprechende Leistungen aus dem Internet nicht in Frage gestellt werden. Im Gegenteil: Gerade die direkte Schnittstelle Kunde/Öffentliche Bibliothek rückt hier in das Interesse und ist ein Vorteil im Gegensatz zu den von der Alltagspraxis abgehoben arbeitenden Redakteuren kommerzieller Suchmaschinen.

### Digital Divide

Wer sich in der Informationsgesellschaft zurechtfinden will, muss mit den Medien umgehen können. Dabei steht das Internet, das sich schnell als Medium der Informationsgrundversorgung herauskristallisiert hat, an erster Stelle. Für die Vermittlung der entsprechenden Kompetenzen zur Nutzung des Internets sowie für Gelegenheiten zur Gewinnung erster Erfahrungen sind Öffentliche Bibliotheken unverzichtbare Sprungbretter

(stepping stones) in die digitale Welt. Um auf dem Markt präsent und langfristig bei diesem Thema von Bedeutung zu bleiben, kann es somit zukünftig nicht nur darum gehen, „nur“ öffentliche technische Zugänge zu schaffen und MitarbeiterInnen zu schulen, sondern auch um Angebote thematischer oder zielgruppenspezifischer Kundens Schulungen und Trainingsprogramme zur Entwicklung von Medienkompetenz sowie insbesondere darum, den individuellen Informationsmehrwert des Internets für den einzelnen praktisch erfahrbar zu machen: Inhalte sind zielgruppen- und alltagsorientiert so zu erschließen und zu vermitteln, dass sie Bürgerinnen und Bürger in die Lage versetzen, mittels Internet Informationen zu generieren, die ihre Lebensqualität verbessern. Nur so ist der in Deutschland verhältnismäßig niedrige Anteil der Online-Population zu erhöhen. Deutschland liegt bei der Internetnutzung weit hinter den USA, den skandinavischen Ländern, Großbritannien, Frankreich und BENELUX zurück<sup>5</sup>.

„Gerade vor dem Hintergrund einer sich abzeichnenden digitalen Spaltung kommt der Erschließung zielgrup-

5 Vgl. dazu <<http://www.digitale-chancen.de/>>

penorientierter und alltagsrelevanter Informationen durch öffentliche Bibliotheken besondere Bedeutung zu. Das gilt besonders dann, wenn die öffentlichen Bibliotheken zukünftig auch im Internet die professionelle und systematische Befriedigung der Informationsbedürfnisse aller Menschen sicherstellen wollen.<sup>6</sup> Die in Deutschland relativ hohe Internetverweigerer-Quote ist nur durch relevante Internetinhalte, deren Aufbereitung und den daraus erkennbaren Nutzen zu reduzieren. Das Konzept ILEKS wurde anhand des dokumentierten Forschungsstands auf der „Internationalen Stepping-Stones-Konferenz“<sup>7</sup> im September 2000 als richtiger Weg der Öffentlichen Bibliotheken bestätigt.

### Value-added-services

ILEKS ist von der Konzeption angelegt als virtuelles zielgruppenorientiertes und kooperatives Dienstleistungsangebot der Bibliotheken in Deutschland. Mit ILEKS sind die Grundlagen für einen endnutzerorientierten Auswahl- und Bewertungsverband der Öffentlichen Bibliotheken geschaffen worden, der ausgewählte, thematisch geordnete, bewertete und kommentierte Treffermengen von Internet-Quellen nach transparenten Kriterien anbietet:

- Abdeckungsgrad (inhaltlich, zeitlich, Ressourcenart),
- Gültigkeit (Richtigkeit der Information, Quellenangaben),
- Verantwortlichkeit des Erstellers/der Erstellerinstitution,
- Aktualisierungsfrequenz (wann erstellt?, letztes Update? wie häufig?),
- Design (benutzerfreundliche Gestaltung),
- Zielpublikum,
- Zweck und Ziel (werden Motive für die Zusammenstellung der vorgehaltenen Informationen genannt?),
- Funktionalität (nutzerfreundliche Handhabung, Recherchemöglichkeit, Zugangsbedingungen),
- Verständlichkeit (wie wird die Information sprachlich/inhaltlich vermittelt?).

ILEKS ist deutlich orientiert auf die neutrale, nicht kommerziell orientierte Unterstützung bei der Alltagsbewältigung. Ziel ist nicht, eine unübersehbare Menge an Informationen zusammenzutragen, sondern nach der Relevanz ein Destillat der wichtigsten Quellen zu bilden. Dafür sind vorab im BINE-Projekt die oben genannten Bewertungskriterien erarbeitet worden, die in ILEKS Anwendung finden und den KundInnen mitgeteilt werden<sup>8</sup>. Im klassischen bibliothekarischen Wertschöpfungsprozess wird auch in ILEKS durch die Bewertung der Wissensobjekte aus dem Internet durch Selektion, klassifikatorische Erschließung, Verschlagwortung und inhaltliche Beschreibung der Informationsmehrwert (value-added-service) erzeugt.

Insgesamt hat ILEKS das Ziel des klar orientierten Eingehens auf die besonderen Informationsbedürfnisse der anvisierten Zielgruppen: Also kein „information overload“ – sondern gezielt kleinere Treffermengen, die ohnehin von Kunden bevorzugt werden. Das anfangs vom Konsortium gegriffene Volumen von 10 000 Daten wurde unter diesem Anspruch schnell revidiert und neue Standards wurden so vereinbart, dass z.B. pro Themengebiet nur die Favoriten in tatsächlich begrenzter Auswahl ausgewählt, erschlossen und bewertet werden. Auf dieser Basis kann dann auch eine entspre-

chende Marketingstrategie entwickelt werden, die auch auf die Gewinnung neuer Kunden für dieses Angebot zielt.

Eine breite Kundenakzeptanz kann ILEKS aber nur bei einer entsprechend hohen Anzahl attraktiver Themengebiete mit aktuell bewerteten Quellen erzielen. Derzeit werden 9 Themengebiete bearbeitet, mit den neuen Partnern werden es 13 sein – dennoch zu wenig, um auf Dauer eine entsprechende Marktposition zu erreichen. Das ILEKS-Redaktionsteam hat eine Planungsgröße von 70 Themengebieten<sup>9</sup> erarbeitet.

### Ein neues Projekt: „Internetbibliothek.de“

Hier setzt die Initiative des dbv<sup>10</sup> an, die mit externer Finanzierung in einem weiterführenden Projekt „Internetbibliothek.de“ die Infrastruktur in den Öffentlichen Bibliotheken so ausbauen will, dass die Zielgröße auch erreicht werden kann. ILEKS hat hier im Vorfeld ein entsprechendes Arbeitspapier erstellt<sup>11</sup>.

Die Rahmenbedingungen für ein neues Projekt wurden auf Sitzungen des dbv anlässlich der Jahrestagung 2001 in Bielefeld abgestimmt. Der vom scheidenden dbv-Vorsitzenden, Dr. Arend Flemming, vorangetriebene Projektantrag wurde am 5.10.2001 vom Präsidium der Bertelsmann-Stiftung genehmigt und damit auch die Mittel zur Verfügung gestellt. Die Bertelsmann-Stiftung übernimmt die Projektorganisation und Marketingaufgaben. Der dbv ist zuständig für die Einbindung der Bibliotheken. Der zweite private Mitspieler und Finanzier im Projekt ist die SISIS GmbH, die – als Projektpartner des dbv – für die technische Realisierung steht. Auf der Sitzung der dbv-Sektion 1 Ende Oktober 2001 in Rendsburg wurden erste Realisierungsschritte besprochen und eine Steuerungsgruppe ins Leben gerufen. Projektstart war der 1.1.2002.

### Manpower

Alle konzeptionellen Anstrengungen werden jedoch nicht ausreichen, wenn sie nicht in die Alltagspraxis überführt werden. Der Aufbau neuer LuK-Kompetenzen z.B. bei der Generierung von Inhalten erfordert Investitionen in Personal und Technik und zeigt oft erst nach geraumer Zeit Wirkung: Personelle Entwicklungsrhythmen brauchen Zeit. Bereits seit dem BINE-Projekt kommuniziert die Stadtbibliothek Bremen immer wieder diese

6 Zitiert aus einem unveröffentlichten Arbeitspapier von Stefan Welling, Forschungsgruppe Telekommunikation, Universität Bremen 2001.

7 <<http://www.stepping-stones.de>>

8 Auf der ILEKS-Eingangsseite <<http://www.gbv.de/cgi-bin/ileks.pl>> auf mehr Informationen klicken: Was unterscheidet ILEKS von anderen Linksammlungen.

9 Erwin Miedtke: Auf den Inhalt kommt es an. In: Vision – Kommunikation – Innovation. Hessischer Bibliothekstag 2000. Marburg 2000. Hrsg. vom DBV LV Hessen 2000. S. 53-65.

10 „Lesen mit und ohne Netz“. Der Hessische Bibliothekartag in Kassel. In: Bibliotheksdienst 35 (2001) 6, S. 687.

11 Erwin Miedtke: ILEKS. Zum aktuellen Stand der Datenbank und des Konsortiums. In: Bibliotheksdienst Heft 34 (2000) 7-8, S. 1182 ff. und ders. in: ILEKS aktuell. In: BuB 52 (2000) 9, S. 555 f.

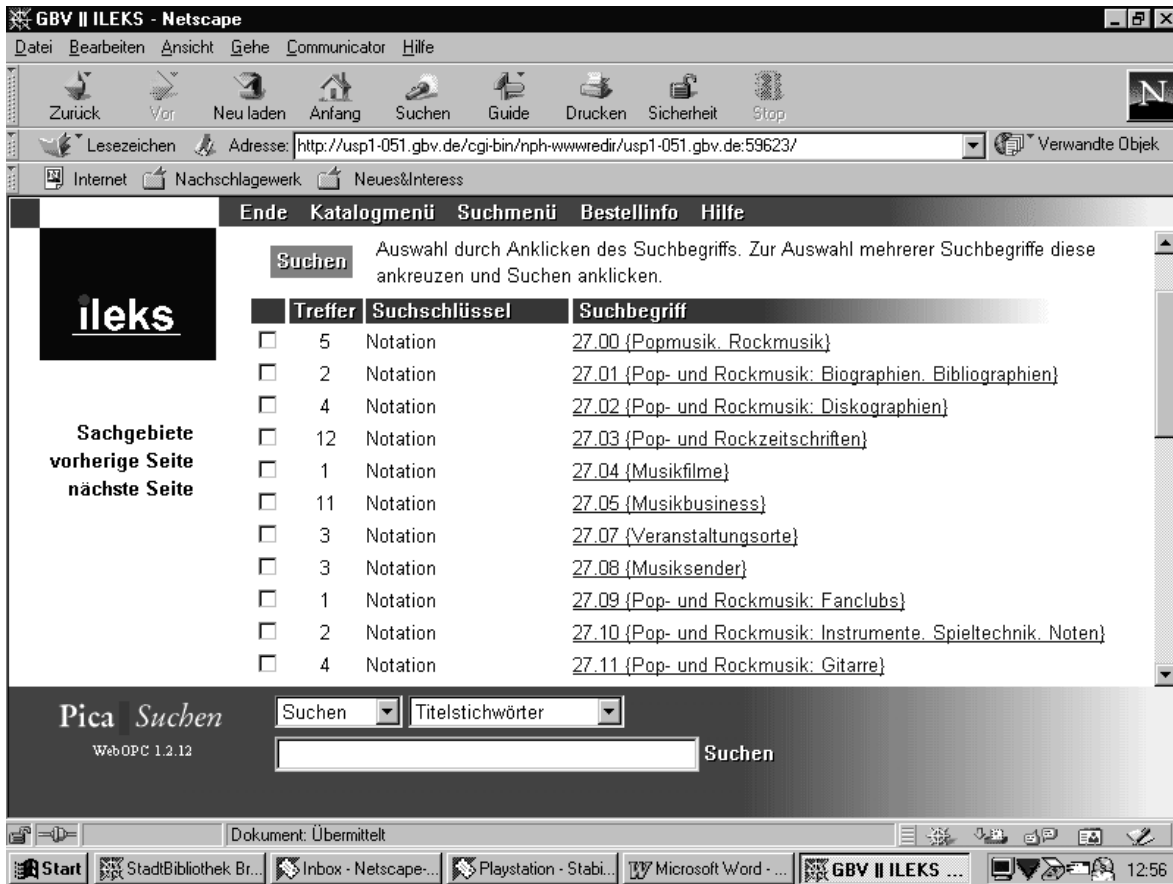


Abb. 5 Suchbaum Popmusik

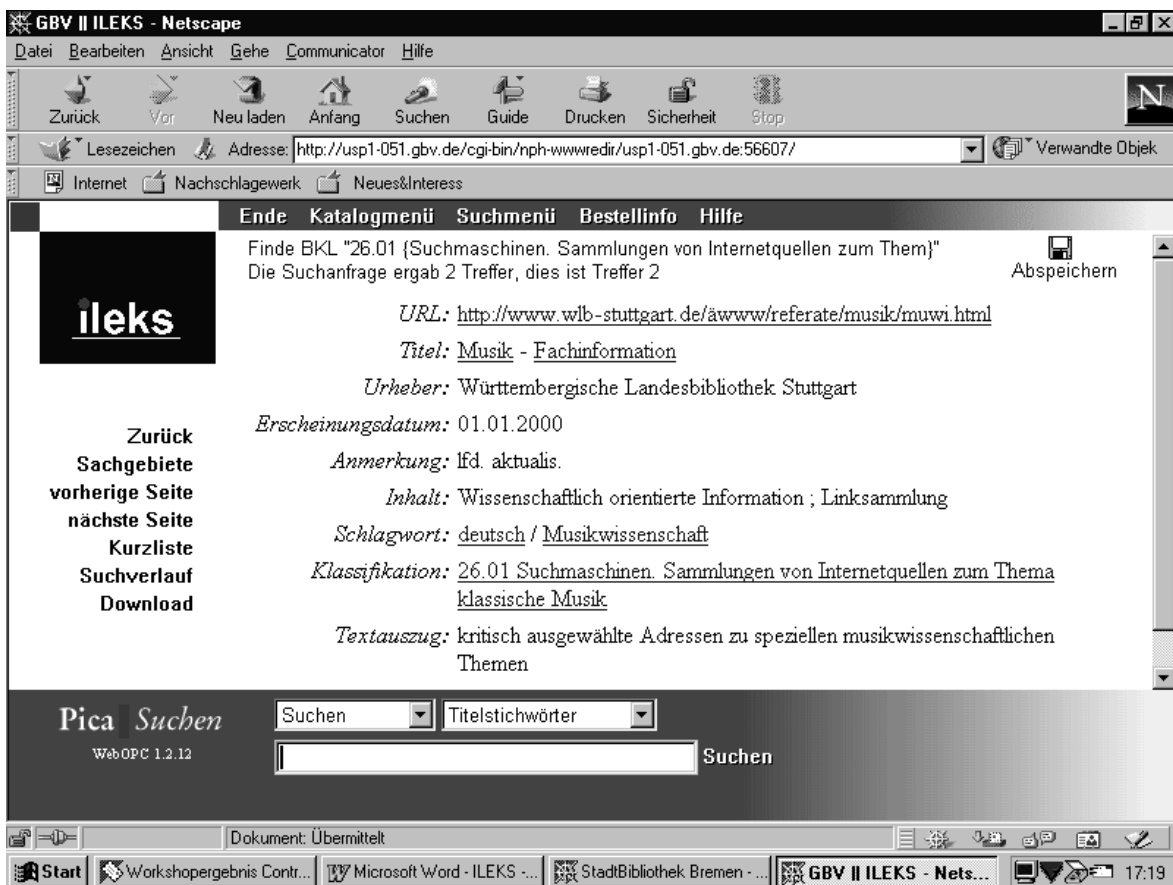


Abb. 6 ILEKS-Datensatz aus Kundensicht mit direkter Verbindung auf die Originalquelle

Problemstelle<sup>12</sup>. Das technologische Know-how der MitarbeiterInnen ist die größte zu nehmende Hürde. Auswahl, Bewertung und Erschließung der Internet-Wissensobjekte bedürfen neuer Qualifikationen und kosten zudem Zeit. Nach wie vor rechnen wir für ILEKS pro Woche 4 Stunden pro Themenbereich und MitarbeiterIn mit besonderer Prioritätensetzung. Ein nur „zusätzliches Abarbeiten“ dieser neuen Aufgabe ohne entsprechende Entlastung durch Aufgabenrevision funktioniert auf Dauer nicht. Die in der Stadtbibliothek Bremen damit beauftragten Mitarbeiter haben diese Stunden durch Entlastung an anderer Stelle zur Verfügung gestellt bekommen.

Der Aufbau neuer Serviceleistungen bei gleichzeitigem Abbau finanzieller Ressourcen darf aber bei der grundsätzlich neuen Orientierung der Öffentlichen Bibliothek eben zwangsweise nicht bedeuten, auf neue Konzepte zu verzichten, sondern zielt auf Reorganisation. Die Veränderung der beruflichen Anforderungen durch die Informations- und Kommunikationstechnologie erfordert neue Konzepte; in der Stadtbibliothek Bremen haben wir intern entsprechend umgesteuert und setzen auf

- Personalentwicklung<sup>13</sup>,
- Optimierung bei der Leistungserstellung,
- höhere Fremdleistungsakzeptanz,
- interne Offensive für kooperative Dienstleistungsangebote,
- Akzeptanz für den Investitionsaufwand.

Im Gegenzug werden die neuen Kernkompetenzen aufgebaut, die dem gesamten bibliothekarischen Aufgabenspektrum dienen, das durch eine Verlagerung vom Bestands- zum Informationsmanagement verändert wird.

Spannungen im Bereich der Organisation und vor allem der Mitarbeiterakzeptanz sowie Konflikte zwischen neuem Anspruch und Veränderung von Arbeitsanteilen und -inhalten sind vorhersehbar und müssen kommuniziert werden.

### Erfahrungen und Vision

Eine wichtige Erfahrung aus ILEKS ist: Um eine hohe Dienstleistungsakzeptanz bei KundInnen wie bei Bibliothekaren und anderen Partnern zu erreichen, müssen neben dem tatsächlichen Nutzen durch Inhalte wie bei jeder anderen Dienstleistung auch Standards definiert, erreicht und überprüft werden. Kriterien dafür sind unter anderem:

#### *Usability*

Einfache Anwendung bei der Eingabe wie bei der Abfrage. Die Komplexität des Content-Trägers darf nicht zum hemmenden Problem bei der Content-Generierung und Content-Nutzung werden. Auch BibliothekarInnen schätzen ein einfaches Handling bei der Dateneingabe. Die BINE-Eingabemaske<sup>14</sup> hat hier einen Standard gesetzt, den es noch umzusetzen gilt.

#### *Datendistribution*

Im Sinne von hoher Kundenzufriedenheit bei der Nutzung der Informationsdienstleistungen der Öffentlichen Bibliotheken muss die Distribution der bibliothekarisch aufbereiteten Daten – egal ob aus der ILEKS-Datenbank, aus dem OPAC oder aus anderen Datenbanken –

für die KundInnen komfortabel geregelt sein, d.h. das Informationsangebot ist für Kunden nur dann wirklich attraktiv, wenn es *an einer Stelle* zusammengeführt ist und es einen einfachen Zugang auch für die kombinierte Suche gibt.

#### *(Individuelle) Kundenbindung*

Nicht mehr die Kunden suchen die Information, sondern die Information sucht die Kunden. Gemäß dieses Paradigmenwechsels sind perspektivisch nach Kundenprofilen nicht nur Informationen über Neuerscheinungen, sondern eben auch der entsprechende ILEKS-Content und andere multimediale Inhalte auf Wunsch direkt an den Kunden zu verschicken.

In der Funktion als Wissensmanager müssen Bibliotheken Faktenwissen, Erfahrungswissen, Ratgeberfunktion, Online-Lernen und Kommunikationsangebote kombiniert anbieten. „Im Internet werden nur die Angebote dauerhaft Erfolg haben, die sich auf spezielle Themen beschränken, Nischenmärkte belegen und neue Geschäfts- und Kooperationsmodelle entwickeln, die sich von ihren bisherigen Vorgehensweisen unterscheiden.“<sup>15</sup> Für Bibliotheken heißt das, im Rahmen ihrer Kernkompetenzen, entsprechende Dienstleistungen zu präsentieren: auf jeden Fall nach überprüfbareren Qualitätskriterien zielgruppenspezifisch Informationen zu selektieren, zu prüfen und zu bewerten. Annotationen zu elektronischen Quellen werden zunehmend ein Desiderat in der Angebotsvielfalt.

Derzeit gibt es bereits die Vision eines gemeinsamen Internetportals der deutschen Öffentlichen Bibliotheken, um Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu Information und Wissen zu erleichtern. Es soll rund um die Uhr den Zugang zu allen online vorgehaltenen Informationen bieten und zur Verbesserung der direkten Servicequalität auch auf 1 : 1-Kommunikation per Telefon oder eMail setzen: „Ask a librarian!“

Das Konzept ILEKS und die bis dato gemachten Erfahrungen sind ein wichtiger Meilen- und Baustein auf dem Weg neuer Serviceangebote der Öffentlichen Bibliotheken für Wissen und Information!

### **Anschrift des Autors:**

Erwin Miedtke  
Stadtbibliothek Bremen  
Friedrich-Ebert-Str. 101-105  
D-28199 Bremen  
miedtke@edvserv.stabi.uni-bremen.de

12 <<http://www.stadtbibliothek-bremen.de/bine/start.html>>

13 Siehe hierzu: Innovationen wagen! Wegweiser für IT-Innovationen in der Medienwirtschaft. Hrsg. von Norbert Lang und Josef Herget. IMAC 2000. S. 49.

14 <<http://www.stadtbibliothek-bremen.de/bine/start.html>>

15 Innovationen wagen! (Anm. 13) S. 119.